Revisitando os conceitos de

Ciência da Informação
Comportamento Informacional
Mediação da Informação

Reflexões

MILENA CARLA LIMA DE CARVALHO

Milena Carla Lima de Carvalho

Revisando os conceitos de Ciência da Informação, Comportamento Informacional e Mediação da Informação

1ª Edição

Belo Horizonte

Poisson

2022

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

C331 Carvalho, Milena Carla Lima de
Revisando os conceitos de Ciência da Informação, Comportamento Informacional e Mediação da Informação
Belo Horizonte– MG: Editora Poisson, 2022

Formato: PDF
ISBN: 978-65-5866-237-2
DOI: 10.36229/978-65-5866-237-2
Modo de acesso: World Wide Web
Inclui bibliografia

1.Ciência da informação 2.Comportamento informacional
I. Carvalho, Milena Carla Lima de II.Título

CDD 020

Sônia Márcia Soares de Moura – CRB 6/1896

www.poisson.com.br

Sobre a Autora

Milena Carvalho é portuguesa, nascida em Angola e criada em Trás-os-Montes. Tem uma licenciatura em Estudos Europeus, Mestrado em Ciência da Informação, Doutoramento em Educação especializada em Gestão da Informação e Serviços de Informação, Pós-Graduação em Recursos Humanos e Curso de Especialização em Ciências Documentais/Ramo-Arquivo.

Leciona no ensino superior, no Instituto Politécnico do Porto (IPP), desde 2004, tendo vindo a lecionar disciplinas da área da Gestão, Recursos Humanos, Comunicação e Ciência da Informação. Atualmente é Professora Adjunta na Lic. Ciências e Tecnologias da Documentação e Informação (LCTDI), no qual é diretora. Leciona igualmente no Mestrado em Informação Empresarial (MIE) do Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto - Politécnico do Porto.

Em paralelo, tem desempenhado funções de gestão, tendo sido coordenadora da Pós-Graduação em Gestão de Bibliotecas Escolares, responsável do Gabinete de Relações Internacionais da Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão (ESEIG), membro do Conselho de Curso da LCTDI, membro da Comissão Científica (MIE), membro da Unidade Técnico Científica de Ciência da Informação e integrou o Conselho Técnico-Científico. É membro dos seguintes Centros de Investigação: CEOS.PP – Centro de Estudos Organizacionais e Sociais do P.Porto; Grupo de Investigación en Archivos, Bibliotecas, Información Y Documentación da Universidade de León- Espanha; CITCEM, Centro de Investigação Transdisciplinar Cultura, Espaço e Memória. Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra.

Tem lecionado em várias Universidades Estrangeiras no âmbito do Programa Erasmus+ entre outros. Tem participado em várias conferências nacionais e internacionais da área da Ciência da Informação, Ensino, Educação e Turismo, sendo autora de várias comunicações e artigos e revisora científica de várias conferências na área da Ciência da Informação, Comunicação, Turismo, Educação.

Prefácio

A presente publicação de matriz conceptual propõe-se revisitar conceitos de epistemologia e ciência da informação, desde a epistemologia ou teoria do conhecimento convencionais na ciência moderna às epistemologias nas ciências da informação, o que, entre outras revisões críticas da literatura, implica atender a um resgate da epistemologia (projecto, propostas e processo de transformação) nas últimas décadas (Nunes, 2008)[1]. Esta proposta mais recente de "pragmatismo epistemológico" advoga um programa alternativo de alternativas, opondo a todas as formas de soberania epistémica a noção de "ecologia de saberes" (ibidem)[2].

Já a obra epistemológica tardia de Gaston Bachelard (anos 1950), considerada uma epistemologia diferencial, é neste ponto de vista, "plástica, móvel, fluída e arriscada como o pensamento e a acção científica que procura entender". Em matéria epistemológica, os seus herdeiros retiveram estas teses: 1 - os instrumentos científicos são teorias materializadas e, portanto, toda teoria é uma prática; 2 - todo estudo epistemológico deve ser histórico; 3 - há uma dupla descontinuidade: a que ocorre entre o senso comum e as teorias científicas, e entre as teorias científicas que se sucedem ao longo da história; 4 - nenhuma filosofia tradicional, tomada individualmente (empirismo, racionalismo, materialismo, idealismo) é capaz de descrever adequadamente as teorias da física moderna(Jacob, 1980)[3].

Alguns princípios básicos dessas epistemologias constituíram, ao longo do século XX, um "estilo de pensamento" novo e plural na compreensão da história da ciência, enquanto facto histórico, valorizando dimensões da importância da incerteza nas práticas de investigação e no processo sistémico de um "conhecimento conjectural", como "algo flexível, adaptativo e sem limites rigidamente definidos (Ginzburg 1983)[4].

Assim, a reflexão epistemológica nunca se encontra de facto concluída, já que as respostas produzidas num dado contexto surgem desde logo limitadas e ou superadas pelas mudanças que ocorrem quer na evolução da realidade empírica quer ao nível do próprio conhecimento científico.

O campo da epistemologia (global, particular e específica) é fundamental para todas as disciplinas científicas. A partir dele criam-se os fundamentos de uma área, definem-se os seus limites, os fenómenos legítimos como objeto de estudo e as formas para se promover o seu estudo.

No caso da ciência da informação, a epistemologia é ainda mais relevante face às características específicas da área: a sua existência relativamente recente; a sua constituição em várias disciplinas e imbricação em domínios existentes, como a biblioteconomia, a arquivologia e a documentação; o facto de nela conviverem, diversas perspectivas técnicas/tecnológicas, humanas e sociais.

Este o entendimento genérico da publicação em análise a que subjaz uma história complexa de mudanças e polémicas, com *rastros* no e do pensamento de vários autores de vários países e lugares, representando diversas correntes e escolas teóricas e de atuação na

---

[1] NUNES, João Arriscado - *O resgate da epistemologia* "Revista Crítica de Ciências Sociais", 80, Março 2008: 45-70.disponivel em
https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/33806/1/O%20resgate%20da%20epistemologia.pdf

[2] NUNES, Joao Arriscado (2008) Ob cit.

[3] JACOB, Pierre - *De Vienne à Cambridge*. Paris, Gallimard, 1980.

[4] GINZBURG, Carlo - *Señales, raíces de un paradigma indiciário*, In GARGANI, Aldo, ed.- *Crisis de la razón.* México: Siglo XXI Editores, 1983, p.55-99.

epistemologia e ciência da informação, com problematizações distintas no reconhecimento da diversidade de formas de conhecer que coexistem e/ou se confrontam no mundo e no pensamento.

Para além disso, referenciam-se nesta publicação estudos de epistemologia e preceitos epistemológicos da ciência da informação em suas diferentes dimensões: relações com outras áreas e questões institucionais, contexto presente de desinformação, limites e potencialidades da construção do conhecimento científico e inserção das tecnologias nos fazeres humanos, conjunto a partir do qual se esboçam desafios epistemológicos centrais para a ciência da informação na atualidade. (Araújo, 2021)[5].

E são ainda equacionados elementos da realidade informacional contemporânea, isto é, aspetos do contexto atual de produção, circulação, organização, uso, apropriação e mediação da informação, os quais são objeto de estudo da ciência da informação, nos domínios físico, cognitivo e social, conforme é próprio dos momentos centrais de sua emergência, desenvolvimento e evolução de paradigmas centrais, em que se vai segmentando e diferenciando a noção de informação (como documento, saberes, ação, contexto, cultura, memória, coletivo, sociedade, histórico), a par da complexificação de novos estudos científicos transdisciplinares contemporâneos.

Maria Otilia Pereira Lage

(investigadora integrada do CITCEM-FLUP)

---

[5] ARAUJO, Carlos Alberto Ávila (2021) - *Novos desafios epistemológicos para a ciência da informação*. Universidade Federal de Minas Gerais, Brasil, Universidad Nacional de La Plata, vol.10, nº 2, 2021. **DOI:** https://doi.org/10.24215/18539912e116

SUMÁRIO

CAPÍTULO

01 Enquadramento teórico e científico

1.1. O CONTEXTO EPISTEMOLÓGICO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Num artigo publicado em Outubro de 1999 no *Journal Of The American Society For Information Science*, Tefko Saracevic[1] afirmava que a Ciência da Informação se define a partir dos problemas que toma como seus e das metodologias de pesquisa que foi adotando na tentativa de apresentar soluções para a resolução desses problemas,[2] o que nos remete, desde logo, para a epistemologia das ciências sociais, ou seja, a noção de que é indispensável uma reflexão permanente e sistemática sobre as condições e as implicações do trabalho científico, sobre as suas formas e os seus momentos[3] e, em última análise, para uma temporalidade diacrónica, ou seja, uma memória e um projeto.

É exatamente sobre essa memória e esse projeto que incidiremos aqui, detendo-nos nos fundamentos teórico-metodológicos que nortearam a nossa investigação, contextualizando-a e justificando-a, mas estendendo igualmente o escopo do estudo à reflexão em torno do campo científico em que se inscreve, porquanto vem sendo ainda relevante, e indispensável, fazê-lo; não apenas pelo paradigma emergente da Ciência da Informação, mas fundamentalmente porque tomamos como premissa nuclear a conceção do trabalho científico aplicado, isto é, aquele que é efetivamente capaz de repensar a complexidade do social como objeto de estudo que se manifesta de forma infinita e múltipla.

1.2. DA EPISTEME

Nas palavras de Armando Malheiro da Silva[4]: «Nós estamos colocados numa situação de transição para um novo momento das relações cognitivas do homem com o mundo e os nossos projetos particulares não são mais do que formas, mais ou menos conscientes, de inscrição nesse movimento.»[5]

---

[1] SARACEVIC, Tefko – *Information Science*. Journal Of The American Society For Information Science. [Em linha] 50(12). (Outubro 1999). 1051–1063. CCC 0002-8231/99/121051-13 [Consultado em 21- 12-2012] Disponível na internet em: <URL:http://comminfo.rutgers.edu/~tefko/JASIS1999.pdf>

[2] Information science, as a science and as a profession, is defined by the problems it has addressed and the methods it has used for their solutions over time. Any advances in information science depend on whether the field is indeed progressing in relation to problems addressed and methods used". Op.cit. p.1051

[3] ALMEIDA, João Ferreira de (2007) – Velhos e novos aspetos da epistemologia das ciências sociais. Sociologia, problemas e práticas [Em linha] n.º 55, pp.11-24, ISSN 0873-6529 [Consultado em 10- 12-2012] Disponível na internet em: <URL:http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/spp/n55/n55a02.pdf>

[4] SILVA, Armando Malheiro da - Ciência da Informação e Sistemas de Informação: (re)exame de uma relação disciplinar - Prisma.com : Revista de Ciências da Informação e da Comunicação do CETAC [Em linha] n.º 5, pp. 2-47 (2007) ISSN: 1646 - 3153 [Consultado em 03-01-2013] Disponível na Internet em:<URL: http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/viewFile/657/pdf>

[5] Idem, ibidem.p.4

Do grego "saber" ou "conhecimento", a palavra Episteme ganhou enfoque particular na teoria literária contemporânea depois da reflexão empreendida por Michel Foucault, designadamente sobre a constituição do discurso.[6] Não sendo um pensador de amor fácil ou consensual, e não sendo a sua obra imune à crítica de outros igualmente reputados pensadores, como o filósofo português Eduardo Lourenço, pareceu-nos irresistível adotá-lo como ponto de partida para as considerações que se seguem, necessariamente distantes dos debates em torno do estruturalismo e do pós-estruturalismo.

Diz Foucault:[7]

«O modo de ser do homem, tal como se constitui no pensamento moderno, permite-lhe desempenhar dois papéis: ele situa-se ao mesmo tempo no fundamento de todas as positividades e está presente, de uma maneira que não se pode sequer dizer privilegiada, no elemento das coisas empíricas (...)»[8] A primeira coisa a verificar é que as ciências humanas não receberam por herança um certo domínio já esboçado, medido talvez no seu conjunto, mas não desbravado, e que elas teriam tido por tarefa elaborar com conceitos finalmente científicos e métodos positivos; o século XVIII não lhes transmitiu sob o nome de homem ou de natureza humana um espaço circunscrito de fora, mas ainda vazio, o qual as ciências humanas tivessem em seguida por função cobrir e analisar.

O campo epistemológico que as ciências percorrem não foi prescrito de antemão: nenhuma filosofia, nenhuma opção política ou moral, nenhuma ciência empírica, qualquer que ela seja, nenhuma observação do corpo humano, nenhuma análise da sensação, da imaginação ou das paixões encontrou jamais, nos séculos XVII e XVIII, alguma coisa como o homem; porque o homem não existia (nem tão-pouco a vida, a linguagem e o trabalho). «(...) As ciências humanas apareceram no dia em que o homem se constituiu na cultura ocidental ao mesmo tempo como o que é necessário pensar e o que há a saber.»[9]

Doze anos depois, em "A Condição Pós-Moderna", Jean-François Lyotard[10] defendia a ideia de que o saber pós-moderno «refina a nossa sensibilidade para as diferenças e reforça a nossa capacidade de suportar o incomensurável»[11] podendo aí antever-se que o advento simultâneo da pós-industrialização e da pós-modernidade atribuiu ao saber um novo estatuto, em parte decorrente da circunstância da distinção dicotómica entre ciências naturais e ciências sociais se ter revelado inócua e infrutífera, em parte porque a distinção epistemológica entre sujeito e objeto teve de se articular metodologicamente com a cada vez menor distância empírica entre sujeito e objeto.

[6] Ver, a propósito, deste autor, FOUCAULT, Michel (2005) – A Arqueologia do Saber. Coimbra: Almedina. ISBN 972-40-1694-3. P.260.
[7] FOUCAULT, Michel (2005) – As Palavras e as Coisas Lisboa: Edições 70. ISBN 972-44-0531-1. p. 381-382.
[8] FOUCAULT, Michel (2005) – Op.cit. p. 381-382. 381-382.
[9] LYOTARD, Jean-François (2003) – A Condição Pós-Moderna- Lisboa: Gradiva, ISBN: 850-30-0638- 3.
[10] LYOTARD (2003) - Op.cit.p.13.
[11] SANTOS, Boaventura de Sousa (2003) – Um Discurso sobre as Ciências. Porto: Afrontamento, ISBN 972-36-0174-5.

Em "Um Discurso sobre as ciências", obra publicada por Boaventura de Sousa Santos em 1987,[12] e reeditada várias vezes, esta problematização crítica ganha maior fôlego, defendendo que a substituição do modelo de racionalidade fundador da ciência moderna a partir da revolução científica do século XVI se dá pela institucionalização de um novo paradigma emergente – o paradigma de um conhecimento prudente para uma vida decente [13] caracterizado por quatro aceções basilares: todo o conhecimento científico-natural é científico social, ou seja, o abandono da distinção dicotómica entre ciências naturais e ciências sociais, instaurando a perceção de que «uma conceção humanística das ciências sociais enquanto agente catalisador da progressiva fusão das ciências naturais e das ciências sociais coloca a pessoa, enquanto autor e sujeito do mundo»[14] e de que é «necessário descobrir categorias de inteligibilidades globais, conceitos quentes que derretam as fronteiras em que a ciência moderna dividiu e encerrou a realidade»;[15]

1) todo o conhecimento é local e total, ou seja, a ideia de que «O conhecimento pós-moderno, sendo total, não é deterministico, sendo local, não é descritivista. É um conhecimento sobre as condições de possibilidade da ação humana projectada no mundo a partir de um espaço-tempo local»[16] sendo que «Um conhecimento deste tipo é relativamente imetódico, constituindo-se a partir de uma pluralidade metodológica. Cada método é uma linguagem e a realidade responde na língua em que é perguntada»;[17]

2) todo o conhecimento é autoconhecimento, ou seja, a distinção epistemológica entre sujeito e objeto é irrealista já que «A ciência não descobre, cria, e o ato criativo protagonizado por cada cientista e pela comunidade científica no seu conjunto tem de se conhecer intimamente antes que conheça o que com ele se conhece do real»,[18] advogando-se aqui «uma outra forma de conhecimento, um conhecimento compreensivo e íntimo que não nos separe e antes nos una pessoalmente ao que estudamos»;[19] todo o conhecimento científico visa constituir-se em senso comum, ou seja, a consideração de que, apesar das suas limitações intrínsecas, o conhecimento do senso comum «tem uma dimensão utópica e libertadora que pode ser ampliada através do diálogo com o conhecimento científico»[20] mas sobretudo tendo em conta que o senso comum «é indisciplinar e imetódico; não resulta de uma prática especificamente orientada para o produzir; reproduz-se espontaneamente no suceder quotidiano da vida»[21] «interpenetrado pelo conhecimento científico pode estar na origem de uma nova racionalidade».[22] Nesta nova configuração, as ciências sociais detêm pois lugar de destaque, na medida em que, sendo o seu objeto próprio antes de tudo o mais um

---

[12] SANTOS, (2003) - Op.cit. p.37. "Com esta designação quer significar que a natureza da revolução científica que atravessamos é estruturalmente diferente da que ocorreu no século XVI. Sendo uma revolução científica que ocorre numa sociedade ela própria revolucionada pela ciência, o paradigma a emergir dela não pode ser apenas um paradigma científico (o paradigma de um conhecimento prudente), tem de ser também um paradigma social (o paradigma da vida decente)"
[13] SANTOS, (2003) - Op.cit
[14] SANTOS, (2003) - Op.cit. p.44
[15] Op.cit. p.45.
[16] Idem, ibidem. p.48
[17] Idem, ibidem. p.48.
[18] Idem, ibidem. p.52.
[19] Idem, ibidem. p.54.
[20] Idem, ibidem. p.56.
[21] Idem, ibidem. p. 56
[22] SANTOS, (2003) - Op.cit. p. 56.

conjunto articulado de interrogações,[23] os problemas delas decorrentes são potencialmente desdobráveis, logo, passíveis de constituir campos de estudo disciplinares autónomos nas suas propostas teórico-metodológicas e nos instrumentos e técnicas de pesquisa utilizados, eventualmente levando à especialização e/ou profissionalização.

No entanto, e contrariando a perceção crítica de Lyotard, cremos que esta especialização não conduz necessariamente à subordinação da ciência aos saberes instituídos, desde que se prove capaz de resistir à tentação de produzir normatividades outras que não as decorrentes da sua historicidade própria, isto é, desde que cada uma das disciplinas fundamente a sua cientificidade a partir do seu interior, abordando criticamente os seus processos de investigação e as suas formulações teóricas.

É certo que o campo das ciências sociais parece [naturalmente] permeável a influências externas, na medida em que o seu objeto de estudo entrecruza interesses diversos, contudo, o problema do valor científico das ciências sociais tem muito mais que ver com o paradigma amplificado de que a explicação científica tem de apoiar-se na formulação de leis gerais, entendidas como hipóteses acerca da ordem natural das coisas, das quais se deduzem as consequências que podem esperar-se de certas condições.

Ora, numa análise simplista, poderíamos dizer que os comportamentos sociais, por exemplo, são resultantes de regras coletivas e não procedentes de regularidades causais, pelo que explicar um dado comportamento é, por um lado, esclarecer o seu sentido em relação a determinadas regras e valores coletivos e, por outro lado, revelar as regras e os valores coletivos subjacentes aos comportamentos.

Mais importante, contudo, é equacionarmos que as hipóteses ou sistemas de hipóteses requerem delimitações do campo a que se aplicam e uma certa conceção geral das condições em que se verificam.

Dito de outro modo, a teorização sobre um conjunto específico de fenómenos explicita as suas relações, e confere a possibilidade de ajudar a descobrir os fatos relevantes de um dado problema, sendo que o caminho no progresso da teoria se faz exatamente pela crítica de paradigmas existentes e pela fundação de novos paradigmas.[24]

A referência a Thomas Kuhn e à sua obra seminal "The Structure of Scientific Revolutions" (1962) é, pois, incontornável. De acordo com este autor, o paradigma consiste num modo particular de ver a realidade, partilhado pelos membros de uma mesma comunidade científica e diretamente decorrente da educação e da formação teórica que disciplina esse olhar particular e específico.

---

[23] ALMEIDA, João Ferreira de (2007) – Velhos e novos aspetos da epistemologia das ciências sociais. Sociologia, problemas e práticas, Op.cit.

[24] Gaston Bachelard caracterizava o modelo abstrato dos percursos científicos através da trilogia ruptura, construção, constatação. E a ruptura é precisamente o momento inicial de ganhar distância em relação ao que parece evidente, sejam essas evidências provenientes do senso comum, seja de formulações teóricas que se tornaram insuficientes quanto à respectiva capacidade explicativa. Trata-se, pois, de uma condição para se passar a novas construções conceptuais, à exploração de novas interrogações e hipóteses orientadoras de caminhos críticos de pesquisa, bem como ao teste e validação de resultados." Cf. ALMEIDA, João Ferreira de (2007) - Velhos e novos aspetos da epistemologia das ciências sociais - *Op.cit.* p. 16.

No seu entender, as diferentes disciplinas científicas produzem divisões e classificações do mundo igualmente distintas, sendo que a incomensurabilidade entre as linguagens das comunidades científicas poderia ser suplantada pelo esforço de tradução e de interpretação, ou seja, a procura do equivalente de uma teoria na outra, porém, jamais se poderiam conceber projetos teórico-metodológicos estáveis que não fossem compartilhados, ou seja, disciplinados, e enquadrados sob um mesmo paradigma.[25]

1.3. DO PARADIGMA DA COMPLEXIDADE E DA TRANSDISCIPLINARIDADE

No outro espectro de análise, encontramos Edgar Morin, que concebe a existência de uma pluralidade de paradigmas, muito embora inscritos nos dois grandes paradigmas habitualmente considerados - o dominante da ciência moderna, que ele designa por disjuntor-redutor, e o emergente, que ele denomina paradigma da complexidade ou pensamento complexo.[26]

A sua proposta consiste na substituição dos paradigmas de pensamento tradicionais, ainda enraizados em visões tecnicistas, redutoras e híper espacializadas, por novos paradigmas que sejam eficazes na reforma profunda do pensamento, no sentido de este se tornar transdisciplinar, ecológico e antropológico, distinguindo sem separar as diversas formas de conhecimento: «O que está hoje a morrer não é a noção de homem, mas sim a noção insular do homem, separado da natureza e da sua própria natureza; o que deve morrer é a auto-idolatria do homem, a maravilhar-se com a imagem pretensiosa da sua própria racionalidade».[27]

Segundo Morin, o paradigma da complexidade contém sete princípios estruturantes:

1) o princípio sistémico ou organizacional, que liga o conhecimento das partes ao conhecimento do todo;

2) o princípio hologramático, que coloca em evidência o aparente paradoxo dos sistemas complexos, nos quais não somente a parte está no todo, mas também este se inscreve nas partes;

3) o princípio do anel retroactivo, que excluí o princípio de causalidade linear, passando a equacionar-se que a causa age sobre o efeito e este sobre a causa;

4) o princípio do anel recursivo, que supera a noção de regulação com a de auto-produção e auto-organização;

5) o princípio de auto-eco-organização (autonomia/dependência), que estabelece que os seres vivos são auto-organizadores, despendendo para isso energia;

6) o princípio dialógico, que une dois princípios ou noções que se excluem, embora permaneçam indissociáveis numa mesma realidade;

7) o princípio da reintrodução daquele que conhece em todo conhecimento, ou seja, da restauração do sujeito nos processos de construção do conhecimento.

Nas suas palavras:

---

[25] BOEIRA, Sérgio Luís; KOSLOWSKI, Adilson Alciomar (2009) – Paradigma e disciplina nas perspetivas de Kuhn e Morin. INTERthesis-Revista Internacional Interdisciplinar [em linha]. Vol. 6, nº1, p.90-115.

[26] Idem, ibidem.

[27] MORIN, Edgar (1991) – O Paradigma Perdido. Mem Martins: Publicações Europa-América, ISBN 972-1-01721-3. p. 193

«o fundamento da ciência do homem é policêntrico; o homem não tem uma essência particular que seja unicamente genética ou unicamente cultural; o homem não é uma sobreposição quase geológica do estrato cultural sobre o estrato biológico; a sua natureza reside na inter-relação, na interação, na interferência, nesse, e por meio desse, policentrismo».[28]

Nesta formulação, adquire relevância estruturante a noção de disciplina enquanto categoria organizadora do conhecimento científico. Para Morin, a divisão e a especialização disciplinar não podem nem devem traduzir hiperespecialização, isto é, provocar o isolamento de cada disciplina e dos objetos-problema que se propõem solucionar, sob pena de se tornarem estéreis:

«Trata-se de pôr em questão o princípio das disciplinas que transformam em picado o objeto complexo, o qual é essencialmente constituído pelas inter-relações, pelas interacções, pelas interferências, pelas complementaridades, pelas oposições, entre elementos constitutivos, cada um dos quais é prisioneiro de uma disciplina particular (...) Trata-se, portanto, não só de fazer nascer a ciência do homem, mas também de fazer nascer uma nova conceção da ciência, que conteste e que perturbe, não só as fronteiras estabelecidas, mas também as pedras angulares dos paradigmas.»[29]

Na aceção de Morin, as disciplinas devem ser concebidas como propulsionadoras do avanço científico, enquanto expressão da diversidade das múltiplas áreas que as ciências abrangem, mas também porque a autonomia e a delimitação de fronteiras cristalizadas num objeto, linguagem, técnicas de pesquisa e teorização próprias, acabam por circunscrever um determinado domínio de competência, essencial para a tangibilidade do conhecimento.

Morin, juntamente com Lima de Freitas e Basarab Nicolescu, integrou o Comité de Redação da Carta da Transdisciplinaridade, no seu artigo nº 3 pode ler-se que:

«A transdisciplinaridade é complementar à aproximação disciplinar: faz emergir da confrontação das disciplinas dados novos que as articulam entre si; oferece-nos uma nova visão da natureza e da realidade. A transdisciplinaridade não procura o domínio sobre as várias outras disciplinas, mas a abertura de todas elas àquilo que as atravessa e as ultrapassa.» [30]

Publicado em 1996, o “Manifesto da Transdisciplinaridade”, de Nicolescu[31], reforça esta equação:

«A transdisciplinaridade como o prefixo “trans” indica, diz respeito àquilo que está ao mesmo tempo entre as disciplinas, através das diferentes disciplinas e além de qualquer disciplina. Seu objetivo é a compreensão do mundo presente para o qual um dos imperativos é a unidade do conhecimento. (...) «Diante de vários níveis de Realidade, o espaço entre as disciplinas e além delas está cheio, como o vazio quântico está cheio de

[28] Idem, ibidem p.196.
[29] MORIN, Edgar (1991) – O Paradigma Perdido - Op.cit. p.208.
[30] Adotada no Primeiro Congresso Mundial da Transdisciplinaridade realizado entre os dias 2 e 7 de Novembro de 1994 no Convento da Arrábida em Setúbal, Portugal.[Em linha] [Consultado em 10 de março de 2012] Disponível em www:<URL:http://www.apha.pt/boletim/boletim1/pdf/CartadeTransdisciplinaridade.pdf>
[31] NICOLESCU, Basarab– O Manifesto da Transdisciplinaridade [em linha]. São Paulo: Triom. [Cons.10 dez. 2012]. Disponível em WWW:<URL:http://ruipaz.pro.br/textos/manifesto.pdf>.

todas as potencialidades: da partícula quântica às galáxias, do quark aos elementos pesados que condicionam o aparecimento da vida no Universo.»[32]

Assim, para Nicolescu, só o conhecimento disciplinar permite a apropriação da realidade nas suas múltiplas manifestações, sendo que são exatamente essas múltiplas manifestações da realidade que convocam a análise transdisciplinar, iminentemente descontínua, mas, todavia, dinâmica pela ação do conhecimento e da pesquisa disciplinar, que a complementa.

Em jeito de resumo, podemos apresentar a episteme em Foucault como o conjunto de configurações que deram lugar às diversas formas de conhecimento. É um sistema de interpretação que condiciona os modos de entender e apreender o mundo num tempo determinado. A episteme é o ponto de partida, donde são possíveis conhecimentos e teorias, é o "espaço de ordem" em que o saber nasce, o background que dita o apriori histórico e determina em que elemento de positividade podem aparecer as ideias, «constituir-se as ciências, refletir-se sobre as experiências nas filosofias, formar-se as racionalidades para anular-se e desvanecer- se talvez pronto.» Falar de episteme é falar de um conjunto de relações que são possíveis numa dada época, entre as ciências quando se analisam as suas regularidades discursivas. A episteme opera de maneira inconsciente, é o "impensado" a partir do qual se pensa. A partir deste espaço a ideias manifestam a sua identidade histórica para além da sua própria verdade. Aqui, nesta episteme, o campo epistemológico é onde os conhecimentos fundem a sua positividade e manifestam assim uma história que não é a da sua perfeição crescente, mas a das suas condições de possibilidade.

Foram também citados e parafraseados outros autores, como Boaventura Sousa Santos que posteriormente à obra referida, se tem debruçado, assim como alguns dos seus discípulos, já no séc XXI, como Arriscado Nunes, sobre a crítica da epistemologia nas últimas 3 décadas, e a defesa das "epistemologias do Sul."

De seguida, iremos fazer uma breve caracterização sobre a evolução do conceito de Ciência da Informação.

1.4. DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Por esta altura, quem nos lê já percebeu a nossa filiação à Escola do Porto, em particular à teorização desenvolvida por autores tais como Armando Malheiro da Silva e Fernanda Ribeiro,[33] subscrevendo uma conceção transdisciplinar da Ciência da Informação, e para quem «a partilha, por várias e diferentes disciplinas científicas, de um mesmo objeto de estudo, na sua cada vez mais flagrante complexidade, tornou-se condição sine qua non para uma efetiva mudança de paradigma, ou de modo global de conhecer, com vista a novos horizontes.»[34]

Todavia, de acordo com Morin e Kern (2001)[35], é necessário ressaltar a complexidade e a contextualidade desse global, o que significa, a um tempo, reunir, a

---

[32] NICOLESCU, (1999) Op.cit. p.22.
[33] Ver, a propósito, SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda (2002) – Das ciências documentais à Ciência da Informação : Ensaio epistemológico para um novo modelo curricular. Porto: Edições Afrontamento. ISBN 972-36-0622-4.
[34] Idem, Ibidem. p. 3
[35] MORIN,Edgar; KERN, Anne Brigitte (2001) – Terra-Pátria. Lisboa: Instituto Piaget. ISBN 972-771- 378-5.p.171

partir das interdependências, e em termos da operacionalidade científica, as diferentes disciplinas, respeitando, a outro tempo, o objeto contextualizado que cada uma delas elegeu para estudo: «Existe uma cegueira profunda sobre a própria natureza do que deve ser um conhecimento pertinente. Segundo o dogma reinante, a pertinência cresce com a especialização e com a abstração. Ora, um mínimo de conhecimento do que é o conhecimento ensina-nos que o mais importante é a contextualização.»[36] Dito de outro modo, é indispensável promover a integração efetiva de várias disciplinas partilhando problemáticas e quadros teórico-metodológicos comuns, muito embora preservando as suas perspetivas e especificidades próprias. Talvez por isso, autores como Yves-François Le Coadic,[37] entendem que a Ciência da Informação deve ser analisada ainda sob o prisma da interdisciplinaridade, considerando que no âmbito da Ciência da Informação se estabelecem relações interdisciplinares profícuas com disciplinas muito próximas do ponto de vista das metodologias, teorias ou análise de resultados, como a História, a Sociologia, as ciências da Administração e Gestão, a Linguística, a Semiótica, ou as ciências da Comunicação, a Informática, a Computação e a Eletrónica:

«La science de l'information est une de ces nouvelles interdisciplines, un de ces nouveaux chantiers de connaissances que voit collaborer entre elles, de manière principale, les disciplines psychologie, linguistique, sociologie, informatique, mathématique, logique, statistique, électronique, économie, droit, philosophie, politique, télécommunications.»[38]

Neste ponto, valerá a pena recuperar a reflexão crítica de Rodrigo Rabello.[39] Na sua perspetiva, as disciplinas remetem habitualmente para a situação de fechamento e/ou delimitação de um dado ramo do saber especializado relativamente a outros campos do saber igualmente especializados, instituindo, em simultâneo, uma ideia de compartimentalização do conhecimento científico; contrariamente, as epistemologias, e sobretudo o encontro de epistemologias, isto é, entre os diferentes discursos sobre a ciência, contribui para a construção de bases teórico-metodológicas mais sólidas.

Esta discussão é essencial aqui, na medida em que, na perceção de Armando Malheiro da Silva, que perfilhamos, a chamada Era da Informação transportou consigo a emergência de um novo paradigma, necessariamente complexo, à semelhança de Morin, no qual se inscreve a Ciência da Informação, e que, por tal, se constitui por entre e a partir da dinâmica transdisciplinar, tendo em conta que decorre da ação integradora de outras disciplinas existentes, buscando, todavia, uma identidade científica própria.[40]

Assim, a questão basilar consiste na delimitação sistemática e consistente do conceito na pesquisa, e na adoção de um olhar capaz de nos situar no domínio específico da Ciência da Informação, necessariamente além do encontro pontual de disciplinas com

---

[36] Idem, ibidem.p.171

[37] LE COADIC,(1997)- LE COADIC, Yves-François (1997) – La science de l'information. Paris: PUF. ISBN 2-13-046831-9. p.27

[38] RABELLO, Rodrigo (2008) – História dos conceitos e Ciência da Informação: apontamentos teórico-metodológicos para uma perspetiva epistemológica. Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação [em linha]. Vol. 13, nº 26, pp 17-46. [Cons. 03-01-2013]. Disponível em WWW:<URL:http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2008v13n26p17/6932>. ISSN 1518-2924.

39 SILVA, Armando Malheiro da (2007) - Ciência da Informação e Sistemas de Informação: (re)exame de uma relação disciplinar. Prisma.com [em linha]. N.º 5, p. 2-47. [Cons. 03-01-2013]. Disponível em WWW:<URL:http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/viewFile/657/pdf>. ISSN 1646 - 3153.

[40] SILVA, Armando Malheiro da (2006) – A Informação: da compreensão do fenómeno e construção do objeto científico. Porto: Afrontamento; CETAC. ISBN 10 972-36-0859-6.

afinidades essenciais entre si, tais como a Arquivística, a Biblioteconomia ou a Documentação, ou seja, por via da definição consciente do objeto de estudo que elegemos como nosso, e da sua construção.

1.5. DA INFORMAÇÃO E DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Subscrevemos inteiramente a definição apresentada por Armando Malheiro da Silva,[41] que entende a informação enquanto «conjunto estruturado de representações mentais e emocionais codificadas (signos e símbolos) e modeladas com, pela interação social, passíveis de serem registadas num qualquer suporte material (papel, filme, banda magnética, disco compato, etc.) e, portanto, comunicadas de forma assíncrona e multi-direcionada.»[42]Parece-nos evidente que tal definição comporta, em si mesmo, um desígnio paradigmático e programático indispensável à apropriação da informação pelo campo científico aplicado, porquanto a clarifica e justifica como objeto de estudo transdisciplinar e de investigação, isto é, enquanto

«fenómeno humano e radicalmente psicossomático, e como processo social comunicado e transformado nas mais diversas instâncias do devir colectivo.»[43]

Tal explicitação é absolutamente relevante tendo em conta a frequente justaposição informação/conhecimento, por um lado, e a dicotomia informação/ comunicação, por outro.

A informação, tal como foi definida por Le Coadic,[44] traduz a inscrição do conhecimento num dado suporte escrito, oral ou audiovisual, e, em simultâneo, um dado elemento de sentido, enquanto significado que se transmite a alguém por via de uma mensagem também ela inscrita nesse dado suporte escrito, oral ou audiovisual.[45]

Poderia, pois, dizer-se que, de algum modo, a informação se encontra situada entre o conhecimento e a comunicação: «entre o sujeito individual que conhece, pensa, se emociona e interage com o mundo sensível à sua volta e a comunidade de sujeitos que comunicam entre si.»[46]

Nesta perspetiva, a informação suplanta largamente o suporte, porque é através dela que se geram novas apreensões e novos saberes.

Mas nem sempre sucedeu deste modo, pelo que, antes de nos alongarmos nestas considerações, por si só absolutamente relevantes para a construção do objeto e do espaço científico que tomámos como nosso, importa talvez distinguí-lo inequivocamente do que é habitualmente tido por determinante da propriedade da informação, ou seja, a componente técnica, a especialização e a profissionalização dos que inscrevem, guardam e cuidam um dado conhecimento num dado suporte, enfim, que o documentam.

---

[41] Idem, ibidem. p.150
42 Idem, ibidem.p.78
43 LE COADIC, Yves-François (1997) – La science de l'information- Op.cit. p. 28-30
44 Idem, ibidem. p. 30-34
45 Idem, ibidem. p. 32-34
46 SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda (2002) – Das ciências documentais à Ciência da Informação: Ensaio epistemológico para um novo modelo curricular. Porto: Edições Afrontamento. ISBN 972-36-0622-4. Op.cit. p.23

As Ciências Documentais, onde se inserem a Documentação, a Arquivística, e a Biblioteconomia, desde cedo elegeram precisamente o suporte, isto é, o meio de registo ou inscrição da informação, como centro da sua atividade de pesquisa e investigação. Conservar, guardar e arrumar em locais tais como Bibliotecas, Arquivos e Museus alimentaram o paradigma historicista vigente até meados do século XX.

De fato, a criação de instituições com o objetivo de preservar a memória e documentá-la tem uma origem remota. Basta recordar, por exemplo, a Biblioteca de Alexandria, uma das maiores da Antiguidade, que assumiu como desígnio guardar a totalidade do conhecimento humano, afirmando-se como guardiã das memórias do mundo de então.

Mas foi sobretudo no início do século XIII, com a fundação das primeiras universidades, que o documento-objeto e o seu valor cultural-patrimonial adquiriram particular enfoque, quando as técnicas de organização e de armazenamento das coleções se transferiram progressivamente dos espaços clericais para o ambiente mais disciplinar dos bibliófilos.

Aqui, além da guarda e da conservação, adquiriu importância crescente a cópia, isto é, a necessidade de se efetuarem cópias dos tratados e teorias científicas em grandes quantidades, o que, já se vê, passou a amplificar-se de modo determinante com a invenção da imprensa, no século XIV.

Esta inovação tecnológica permitiu disseminar o conhecimento produzido nas universidades, contribuindo para a inculcação do espírito científico em todos os sectores da sociedade, designadamente através da democratização da leitura conseguida com a produção de livros a mais baixo custo, mas sobretudo retirou o documento da exclusividade das bibliotecas eclesiásticas e universitárias, colocando-o definitivamente no espaço público, e, por efeito, transformando-o inexoravelmente.

Por via do suporte cristalizou-se a importância do conteúdo do documento, ou seja, o seu impato na sociedade de indivíduos que o incorpora como relevantemente seu.

No final do século XIX, princípio do século XX, a revolução operada pelos belgas Otlet e Lafontaine dá conta disto mesmo, afirmando-se como um movimento de vanguarda que procurou instituir o estudo sistemático de todo e qualquer suporte de informação a partir da ideia de que o desenvolvimento e criação de novos instrumentos para organização, armazenamento e recuperação de documentos seria fundamental para o avanço no processamento da própria informação, quer dizer, para tornar os documentos socialmente úteis.

Fundadores do chamado Movimento Bibliográfico Europeu, Otlet e Lafontaine convergiram para, entre outros, o estabelecimento de novos sistemas de tratamento e recuperação da informação e a estruturação de redes internacionais de cooperação para a recolha e disseminação da informação, acabando, desta forma, por ampliar o próprio conceito de documento e, mais importante, fazendo recair a atenção dos profissionais da área no processamento da informação, independentemente do suporte em que esta estivesse inscrita, e colocando ênfase particular nas necessidades dos utilizadores.[47]

Ainda assim, é justo dizer-se, no domínio das Ciências da Documentação, o core de análise prossegue sendo o documento.

---

[47] Ver, a propósito, OTLET, Paul (1934) – Traité de Documentation: le livre sur le livre: théorie et pratique. Bruxelles: Éditeurs-Imprimeurs D. Van Keerberghen & Fils.

Muito embora contemplando o desenvolvimento de novos sistemas de tratamento e recuperação da informação, por força da necessidade de resolução do problema da explosão da informação ocorrido a partir de meados da década de 1950 com a utilização das tecnologias da computação, a informação, neste domínio – e diferentemente do que ocorre no âmbito da Ciência da Informação – não é ainda concebida como objeto.

Para que tal ocorra é indispensável que se conceba a informação como precedendo e substanciando o documento, e, do mesmo modo, que se conceba o documento como «um objeto físico, composto por um suporte material e tecnológico e pela informação.»[48]

O documento é, assim, informação registada,[49] sendo que o registo, materializador da informação num suporte exterior ao sujeito que a produz, se encontra, por efeito, inserido num processo comunicacional, isto é, a mensagem que tal registo incorpora é emitida sempre com uma intencionalidade comunicativa. Por isso mesmo, torna-se imperativo distinguir documento de informação, na medida em que esta última ocorre por determinação da subjetividade do recetor, ou seja, quando o utilizador da informação atribui aos dados contidos numa dada mensagem uma utilidade capaz de transformar o seu estádio de conhecimento.

Otlet e Lafontaine lançaram as bases para uma perspetiva mais ampla do documento e, por tal, podem considerar-se percursores de uma proposta de renovação paradigmática assente na progressiva substituição da visão custodial e patrimonial vigente. Ao colocarem o enfoque na necessidade de produção de documentação absolutamente atualizada, disponível e rapidamente acessível, instituíram igualmente o interesse sobre os conteúdos, no quadro da prática profissional dos documentalistas, esse quórum de novos especialistas que então se formava, emancipando-se dos bibliotecários, enquanto se foi cristalizando o território dos Centros de Documentação onde outrora apenas se perspetivavam Bibliotecas e Arquivos.[50]

Não obstante a valorização crescente do conteúdo dos documentos, e apesar da tónica colocada no acesso aos dados neles contidos por via do desenvolvimento de instrumentos de pesquisa, tais como guias, catálogos, inventários, sistemas de classificação, subsistiu [subsiste] ainda uma conceção patrimonial do documento, que em muito decorre da «sobrevalorização da custódia ou guarda, conservação e restauro do suporte como função basilar da atividade profissional de arquivistas e bibliotecários»[51] quiçá por efeito da relevância da especialização profissional na formação técnico-científica daqueles que laboram em tais universos. Ora, com o advento da chamada Sociedade da Informação[52] ou Era Digital[53] e em particular da expansão das

---

[48] SILVA, Armando Malheiro da (2006) – A Informação: da compreensão do fenómeno e construção do objeto científico. Porto: Afrontamento; CETAC. ISBN 10 972-36-0859-6. *Op.cit*.p.39.

[49] SILVA, Armando Malheiro da (2006) – A Informação. Da compreensão do fenómeno e construção do objeto científico. Op.cit.p.40.

[50] Sintomática a circunstância de, em 1931, o Instituto Internacional de Bibliografia, fundado por Otlet e Lafontaine, ter passado a adotar a designação de Instituto Internacional de Documentação.

[51] SILVA, 2006 - *Op.cit*.p.19.

[52] Define-se como aquela em que as principais atividades estão integradas pelas novas tecnologias da informação e comunicação e a informação circula em redes eletrónicas. As atividades sociais organizam-se em formatos onde convergem organização, ação e comunicação, ditos "modelos de negócio", funcionando sobre plataformas tecnológicas. Cf NEVES, Artur Castro (2006) – Como definir a Sociedade da Informação? Porto: Edições Afrontamento. ISBN: 9789723608441, p.60

TIC, a partir do início da década de 80 do século passado, noções redutoras de informação-inscrição e de informação-registo começam a perder propriedade ante a evidência da informação como fenómeno humano e social. Organizando-se cada vez mais em torno de redes que constituem a nova morfologia das sociedades e a difusão da sua lógica modifica substancialmente as operações e os resultados dos processos de produção, experiência, poder e cultura.[54]

Também a força do documento enquanto construto teórico se esbate e perde o suporte lugar de destaque como objeto de estudo e investigação, passando a haver mais margem para que o paradigma pós-custodial, alicerçado no campo dinâmico das ciências Sociais, ganhasse adeptos, e o protagonismo necessário à apropriação de uma realidade que, distante do estatismo de um enquadramento teórico-funcional disciplinar e profissional, pode enfim revelar-se nas suas manifestações múltiplas e diversas:

«these technologies are not merely tools, they inform and shape our modes of communication, and also the processes of our thinking and our creativity. How should we act so that this revolution of minds and instruments is not merely the privilege of a small number of economically highly developed countries? How can we ensure access for all to these information and intellectual resources, and overcome the social, cultural and linguistic obstacles? How should we promote the publication on line of increasingly more diversified contents, potentially a source of enrichment for the whole of humanity? What teaching opportunities are offered by these new means of communication? »[55]

Estas indagações constam do texto de introdução do relatório saído da Conferência Mundial sobre Sociedade da Informação promovida pela UNESCO em 2003, procurando exatamente debater os impactos do desenvolvimento extraordinariamente rápido e acentuado das TIC na configuração das sociedades contemporâneas e, sem dúvida mais relevante para o que nos ocupa aqui, dando conta da importância nuclear da informação como fenómeno social dotado de um programa emancipatório:

«All matter tends to disappear gradually, to dissolve, to disintegrate, to yellow, to age – but not information. Information either is, or is not. Storing digital information will be like preserving the flame of a fire: you have to keep at it constantly, maintain it, nourish it, otherwise it will die out and be destroyed. On the other hand, it will remain eternally young. This will not happen without significant change on the part of those institutions responsible for preserving documentary heritage. »[56]

A carecer, portanto, de uma interpelação objetificada, consistente e sistemática por parte da comunidade científica, em especial daqueles que habitam o universo das ciências sociais aplicadas, e em particular das que, de entre estas, elegem como objeto de estudo a informação e a comunicação.

---

[53] É a designação dada à era que atravessamos devido à disseminação das novas tecnologias digitais e ao seu grande impacto em termos sócio-culturais. Cf.: Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação (APSDI) – *Glossário da Sociedade de Informação*. [Em linha]. [Consult.23Out.2012].Disponível em WWW:<URL:http://www.apdsi.pt/main.php?mode=public&template=frontoffice&srvacr=pages_43&id_page=138>

[54] Cf. CASTELLS, Manuel (2005) – A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura. Vol. 1. A Sociedade em Rede. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian. ISBN 972-31-0984-0., p. 605.

[55] RODES, Jean Michel [et al.] (2003) – Memory of the information society. In UNESCO - Publications for the World Summit on the Information Society.p.12 [em linha]. [Cons. 03-01-2013]. Disponível em WWW: URL:http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001355/135529e.pdf.

56 RODES; [et al] 2003. Op.cit. p.12.

A título de exemplo refere-se o “International and Intercultural Communication Annual” publicado em 2000, em cooperação com a National Communication Association e a International and Cultural Division dos EUA, onde tal proposta de teorização é clara:[57]

«Although globalization, transnational economic expansion, and technological access have provided increased information and contacts between members of different cultural groups, the contact also includes exposure to and often conflict over ideologies, political policies, institutional practices, resources, and the forms of contact. Contemporary discourses produce and are the products of multiple cultural group identities, iluding those based on nation-state, ethnicity, race, sex, religion, and political standpoint. Such discourses take multiple forms, including speeches by political spokespersons, media images, and the conversations and narrations through which members of cultural groups make sense of their lives and changing social and contextual milieus»[58]

A digitalização dos dados produzidos pelo conhecimento humano nas suas mais distintas formas – palavra escrita, sons, imagens – afetou, assim, e de forma determinante, o próprio processo de produção de conteúdos, o modo como esses conteúdos são disseminados e os mecanismos utilizados para a sua guarda e preservação ao longo do tempo, todavia, os efeitos desta transformação nos modos de produção e de acesso ao património, à cultura, e ao conhecimento, não se encontram ainda amplamente estudados.

Na aceção que advogamos, tal ocorre por efeito direto da resistência à adoção de uma perspetiva trans e interdisciplinar, que impede que se instaure uma visão holística da informação, absolutamente indispensável à apropriação plena do fenómeno info-comunicacional característico da contemporaneidade.

É certo que o desenvolvimento fulgurante da imprensa ampliou poderosamente as oportunidades de acesso ao conhecimento mas, ao mesmo tempo, trouxe consigo limitações decorrentes, por exemplo, do excesso de informação escrita (que dificulta em muito o seu tratamento), da falta de condições socio-culturais que potenciem o acesso ao saber escrito e a sua interpretação, da tendência para a exclusão dos saberes e das culturas orais ou da reprodução das desigualdades sociais,[59] sobre as limitações das redes informáticas, sobretudo a Internet. Mas ainda falta o estudo sistemático que consiga derrubar a ideia cristalizada de que, por exemplo, as bibliotecas virtuais conseguem efetivamente resolver a maior parte dos problemas de arquivo, conservação e consulta de documentos com que se confrontam as bibliotecas físicas/reais, tornando possível a qualquer indivíduo, em qualquer lado e em qualquer altura, aceder a todo o conhecimento de que necessite.

---

57 COLLIER, Mary Jane (Ed.) (2000) – Constituting cultural difference through discourse. International and Intercultural Communication Annual, Vol. XXIII. California: Sage. ISBN : 0-7619-2229-6

58 Idem, ibidem. p.1.

59 SERRA, J. Paulo (1998) – A informação como utopia: estudos em Comunicação.Covilhã: Universidade da Beira Interior. ISBN 972-9209-68-5.

Tal consideração tem a sua origem precisamente na justaposição informação/ conhecimento, porém, e tal como Armando Malheiro da Silva clarifica:[60]

«um artigo científico lido por alguém que desconheça o seu conteúdo provoca um aumento de saber de conhecimento de informação, mas não basta para que interfira diretamente na dimensão cognitiva; para tanto e para que haja uma assimilação geradora de novos conteúdos de novos artigos ou livros sobre a mesma temática, é preciso que o sujeito reúna várias condições endógenas e exógenas facilitadoras dessa dinâmica.»[61]

Dito de outro modo, se a utopia da "Sociedade da Informação", iminentemente democrática e livre, não comportou, nem a *info-exclusão*, nem o fato de, contrariamente ao que sucedeu com a generalização do objeto-livro, em que, apesar da democratização da leitura, permanecia visível a distinção entre produtor/emissor e recetor, a Era Digital ao ter transportado consigo a possibilidade de cada um de nós poder rever, alterar, anotar, subtrair, copiar, fragmentar, documentos digitalizados, remete-nos para a ideia de que, na verdade, qualquer utilizador é potencialmente criador (ou pelo menos co-criador) da informação a que acede e, em consequência, essa informação acaba por ser transmutada através da ação singular e original do próprio utilizador.

A circunstância do desenvolvimento rápido e acentuado das TIC, e em particular da Internet, não ter sido efetivamente capaz de aniquilar as desigualdades no acesso à informação-conhecimento, contribuindo assim para o agudizar das desigualdades sociais, tem sido responsável pelo domínio da conceção difusionista/modernista na Teoria da Comunicação que atribui à comunicação o papel de promoção do desenvolvimento societal, nomeadamente através dos media, utilizados para disseminar e transmitir os padrões e valores da modernidade.

Em todo o caso, e em simultâneo, muito por força do desenvolvimento dos novos media, os últimos anos têm assistido à afirmação progressiva de uma nova conceção enfatizando o envolvimento dos atores sociais no processo comunicacional – entenda-se, de produção e transmissão de informação e conhecimento, o que significou também uma alteração significativa nas mensagens transmitidas e disseminadas, tendo em conta que, através da participação dos diversos e diferentes atores sociais, o foco transfere-se para o plano mais micro, passando a comunicação a entender-se como um processo gerido e orientado para o desenvolvimento do *empowerment*/capacitação e mobilização das comunidades de base local.

Qualquer uma destas conceções assenta, todavia, na consideração da comunicação enquanto processo por via do qual se transmitem, fornecem, enviam, partilham informações a outros, isto é, uma ideia de comunicação formada a partir de uma metáfora de geografia ou transporte.[62]

Sem discorrermos sobre as diferentes classificações dos fenómenos comunicacionais, ou nos determos sobre a Teoria da Comunicação, por não caber aqui fazê-lo, parece-nos contudo apropriado, no que agora importa salientar a propósito da condição do utilizador da informação na Era Digital como acima estabelecemos, referir a

---

[60] SILVA, Armando Malheiro da (2006) – A Informação: da compreensão do fenómeno e construção do objeto científico. Porto: Afrontamento; CETAC. ISBN 10 972-36-0859-6.*Op. Cit.* p.70-80.
[61] Idem. ibidem.p.78.
[62] SERRA, J. Paulo (2007) – Manual de Teoria da Comunicação [em linha]. Covilhã: Universidade da Beira Interior. ISBN 978-972-8790-87-5. [Cons.09-01-2013]. Disponível em WWW:<URL:http://www.livroslabcom.ubi.pt/pdfs/20110824serra_paulo_manual_teoria_comunicacao.pdf>.

Escola de Palo Alto, e conjunto de investigadores que também ficou conhecido por Colégio Invisível, fundada em 1942, nos Estados Unidos, tendo como precursor Gregory Bateson.[63]

Esta corrente propunha um conceito de comunicação oposto ao modelo teórico-matemático da comunicação de Shannon e Weaver,[64] defendendo uma perspetiva de comunicação não como processo linear de transmissão de uma mensagem de um emissor para um recetor, mas incindindo sobre o caráter relacional e integrado da comunicação, a partir da ideia de que ela se realiza em múltiplas e complexas redes de significação, à semelhança das interações sociais. Nesse sentido, partindo de premissas tais como "é impossível não comunicar", defendiam que a comunicação deveria ser estudada a partir de um modelo próprio das ciências Sociais e Humanas, como a Psicologia, a Antropologia, a Sociologia, ou a Filosofia, tendo recebido o contributo de reputados pensadores da Escola de Chicago, como George Herbert Mead e Erving Goffman.

Também para a Escola do Porto, onde nos inscrevemos, a informação compreende a sua consideração enquanto fenómeno social, encontrando-se indissociada do conhecimento e da comunicação, e articulando-se com estes por via de um conjunto de propriedades intrínsecas,[65] que se destacam:

1) o fato de ser estruturada pela ação – humana e social-, na medida em que é o ato individual e/ou colectivo que a constitui e modela estruturalmente;

2) o fato de comportar uma integração dinâmica, isto é, o ato informacional está implicado ou resulta sempre quer de condições e circunstâncias internas, quer das condições e circunstâncias externas do sujeito de ação;

3) o fato de compreender a quantificação, tendo em conta que a codificação linguística, numérica ou gráfica é valorável ou mensurável quantitativamente;

4) a circunstância de ser transmissível, já que a produção e/ou repropução informacional é potencialmente transmissível ou comunicável.

5) reprodutividade – a informação é reprodutível sem limites, possibilitando a subsequente retenção/memorização;

6) transmissibilidade – a (re)produção informacional é potencialmente transmissível ou comunicável.

[63] Antropólogo (1904-1980), foi casado com Margaret Mead, com quem trabalhou em Bali e na Nova Guiné durante os anos 1930, tendo posteriormente começado a desenvolver uma abordagem interdisciplinar em torno do comportamento humano, da teoria cibernética, e das teorias da comunicação. Ver, a propósito, BATESON, Gregory (1972) – Steps to an Ecology of Mind: Collected Essays in Anthropology, Psychiatry, Evolution, and Epistemology. Chicago: The University of Chicago Press.

[64] Modelo criado por estes dois investigadores em 1949, concebendo a comunicação como um processo de transporte linear de informação codificada em sinais entre dois pontos – emissor e recetor – utilizando-se para efeito um canal (meio).

[65] Ver, a propósito, SILVA, Armando Malheiro da (2006) – A Informação: da compreensão do fenómeno e construção do objeto científico. Porto: Afrontamento; CETAC. ISBN 10 972-36-0859-6. Op.cit.p.25

Temos assim que a informação, por um lado, surge-nos contextualizada socioculturalmente, pelo que é indispensável conhecer os seus fatores de modelação endógenos e exógenos e, por outro lado, convoca-nos para a consideração, na sua análise como fenómeno e processo, dos elementos ligados ao acesso e o uso dos sujeitos que a utilizam, transmitem, comunicam.

Em "Arquivística – Teoria e Prática de uma Ciência da Informação" (1999) diz- se, a propósito da informação, que ela pode ser concebida como

« uma espécie de "substância", suscetível de ser movimentada, transferida, manipulada e "consumida", muitas vezes com vista à satisfação de uma necessidade psicológica. Assim sendo, essa substância deverá ter existência material e, consequentemente, terá de ser depositada sobre algo manuseável, ou seja, um suporte físico.» [66]

Assim, e no que diz respeito à dicotomia informação/ comunicação, subscrevemos a proposta teórica de Armando Malheiro da Silva[67], que nos exorta a prosseguir a via da interpelação epistemológica não a partir da distinção entre os dois conceitos, mas através do esforço sistemático de delimitação do nosso objeto de estudo:

« correspondendo o conceito de informação, nesta perspetiva [da Ciência da Informação], à capacidade humana e social de representar e conhecer (-se a si mesmo e a)o Mundo, o que implica a interação contínua (troca e transformação das representações). Interessa pois, investigar como se produz, com que fim, quando e como, como se guarda, como se transmite, usa e transforma o fluxo humano e social de signos, de símbolos, de representações de todo o tipo.»[68]

Ou, nas palavras de Lucien Sfez:

« há que encontrar as estruturas comuns, o que reúne realmente atitudes tão diversas sob a mesma bandeira comunicativa. Todos estes domínios que se apresentam como "comunicativos" dizem respeito realmente à comunicação? Todas as comunicações se referem à mesma definição e são idênticas? Para responder a estas questões há que partir mais de cima.» [69]

Muito embora, como faz ressaltar Silva et al,[70] a Ciência da Informação não tenha nascido espontaneamente, mas por efeito do desenvolvimento teórico enraizado em outras disciplinas, é relativamente consensual que a sua génese se situa historicamente no período pós Segunda Guerra Mundial, no quadro político da Guerra Fria, e no contexto da explosão informacional e da progressiva importância atribuída à informação científica.

---

[66] SILVA, Armando Malheiro da [et al.] (1999) – Arquivística: Teoria e prática de uma Ciência da Informação: Vol. 1. Porto: Afrontamento. ISBN 972-36-0483-3. p.24.
[67] SILVA, Armando Malheiro da (2006) – A Informação: da compreensão do fenómeno e construção do objeto científico. Porto: Afrontamento; CETAC. ISBN 10 972-36-0859-6.*Op.cit*. p.100-104.
[68] Idem, ibidem. p.104.
[69] SFEZ, Lucien (1991) – A Comunicação. Lisboa: Instituto Piaget. ISBN 972-8245-11-4,. p.8.
[70] SILVA, Armando Malheiro da [et al.] (1999) – Arquivística: Teoria e prática de uma Ciência da Informação: Vol. 1. Porto: Afrontamento. ISBN 972-36-0483-3.Op.cit.

Antes, porém, e no ambiente especificamente profissional, já se vinham notando desenvolvimentos no campo da informação, nomeadamente decorrentes da oposição mais demarcada entre os bibliotecários tradicionais e os documentalistas[71], isto é, entre a visão dos primeiros, centrada na manutenção e organização de acervos com uma função patrimonialista e universalista, e a nova conceção dos segundos, mais preocupados com o tratamento e disponibilização de documentação especializada e científica, tornando, ademais, bem vincada, a tensão entre os interesses das associações profissionais "clássicas" e os das novas categorias de profissionais ligados à área da documentação e das bibliotecas especializadas, muitos deles provenientes de universos disciplinares distintos da Biblioteconomia, alguns mesmo do sector privado[72]. De acordo com Silva e Freire (2012),[73] o contributo de Vannevar Bush, investigador norte-americano do MIT - Massachusetts Institute of Technology foi determinante para o advento da Ciência da Informação, quer do ponto de vista técnico e epistemológico, quer na criação de condições para a afirmação e valorização da informação no quotidiano político, social e cultural, já que, para Bush, o uso das TIC seria fundamental para a progressão da sociedade, mas, sobretudo relevante, foi o seu trabalho em prol do desenvolvimento e gestão da informação científica e tecnológica e dos mecanismos e instrumentos que tornassem acessível a informação a todas as pessoas.

Liderando a equipa de investigadores do *Office of Scientific Research and Development* deste instituto, Bush publicou em 1945 "As me may think"[74], um artigo propondo a criação de um computador analógico – *memex* – capaz de ampliar a memória humana por via do acesso a documentos interligados associativamente, e desenhado para organizar e recuperar informação em larga escala[75], atente-se nas suas palavras:

« Science has provided the swiftest communication between individuals; it has provided a record of ideas and has enabled man to manipulate and to make extracts from that record so that knowledge evolves and endures throughout the life of a race rather than that of an individual. There is a growing mountain of research. But there is increased evidence that we are being bogged down today as specialization extends. The investigator is staggered by the findings and conclusions of thousands of other workers - conclusions which he cannot find time to grasp, much less to remember, as they appear. Yet specialization becomes increasingly necessary for progress, and the effort to bridge

---

[71] Ver, a propósito, RABELLO, Rodrigo (2008) – História dos conceitos e Ciência da Informação: apontamentos teórico-metodológicos para uma perspetiva epistemológica. Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação [em linha]. Vol. 13, nº 26, pp 17-46. [Cons. 03-01-2013]. Disponível em WWW: <URL:http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2008v13n26p17/6932>. ISSN 1518-2924.

[72] Talvez por isso, nos EUA, a Ciência da Informação encontrou-se desde cedo vinculada à atividade dos documentalistas e de associações profissionais e de pesquisa como o American Documentation Institute, fundado em 1937 (atualmente, American Society for Information Science – ASIS), que disseminaram o termo.

[73] SILVA, Jonathas Luiz Carvalho; FREIRE, Gustavo Henrique de Araújo (2012) - Um olhar sobre a origem da Ciência da Informação: indícios embrionários para sua caracterização identitária. Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação [em linha]. Vol. 17, n 33, p. 1-29. [Cons.30 mar. 2012]. Disponível em WWW: <URL:http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2012v17n33p1/21708>. ISSN 1518-2924

[74] BUSH, Vannevar (1945) – As we may think. The Atlantic Monthly. N. º July. [Cons. 12 nov. 2012]. Disponível em WWW: <URL:http://www.ps.uni-saarland.de/~duchier/pub/vbush/vbush1.shtml>

[75] Remetendo, de algum modo, para a Inteligência Artificial (IA), campo multidisciplinar que deve também muito ao trabalho desenvolvido por Vannevar Bush depois da publicação, em 1950, de "Computing Machinery and Intelligence" de Alan Mathison Turing, que marcou o seu advento.

between disciplines is correspondingly superficial. (…) The difficulty seems to be, not so much that we publish unduly in view of the extent and variety of present-day interests, but rather that publication has been extended far beyond our present ability to make real use of the record. The summation of human experience is being expanded at a prodigious rate, and the means we use for threading through the consequent maze to the momentarily important item is the same as was used in the days of square- rigged ships. « (…) A record, if it is to be useful to science, must be continuously extended, it must be stored, and above all it must be consulted.»[76]

As ideias de Bush, inovadoras à época, comportam, hoje ainda, as coordenadas basilares da Ciência da Informação como campo de conhecimento disciplinar aplicado, o que é evidente, por exemplo, em noções tais como a de *armazenagem e recuperação da informação*, mas igualmente na consideração de que a informação científica e tecnológica deveria ser acessível não apenas aos cientistas, mas ao cidadão comum, impondo-se assim a necessidade de tratar toda e qualquer informação para que chegasse ao público.[77]

Todavia, o termo Ciência da Informação continuou praticamente desconhecido e foi necessário esperar quase vinte anos para que a comunidade científica se sentisse suficientemente confortável para advogá-la enquanto tal.

Em 1958, o termo Ciência da Informação foi explicitado pela primeira vez pelo *Oxford English Dictionary* (OED) em referência a um artigo de Saul Gorn, investigador norte-americano da área de computação, e, no mesmo ano, a cidade de Washington, nos EUA, recebeu um painel de ilustres personalidades mundiais ligadas à documentação reunidos na International Conference on Scientific Information. Sobre esta conferência, que por muitos é tida como marcando a transição da Documentação para a Ciência da Informação, escreveu Kenneth T. Morse:

« Looking ahead to the next decade, two things are certain: First, that the current attention being given to the mechanization of literature searching using computers will soon add this powerful tool to our information gathering resources; second, that regardless of the extent of this development, there is no foreseeable substitute for the imagination and experience of energetic librarians and information specialists.» [78]

Fica pois claro que, apesar de centrada na resolução de problemas específicos relacionados com a gestão da informação, os conferencistas tinham já bem presente a necessidade de equacionar o novo papel dos profissionais da informação no contexto da utilização crescente das TIC[79], o que sem dúvida contribuiu em muito para que, quatro anos depois, no Georgia Institute of Technology, se dessem enfim os primeiros passos para a delimitação do campo científico da Ciência da Informação. Nas conferências que aí ocorreram entre 1961 e 1962, foi apresentada como Ciência da Informação aquela que

---

[76] BUSH, 1945 - Op.cit. p.12.

[77] Ver, a propósito, MEDEIROS, Ana Luiza; VANTI, Nadia (2011) - Vannevar Bush e as matrizes discursivas de As we may think: por uma possível história da Ciência da Informação. *Informação & Sociedade*: Estudos [Em linha] Volume 21, nº 3, pp.31-39. ISSN: 1809-4783 [Consultado em 30-03- 2013] Disponível na Internet em:<URL: http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/9652 >.

[78] MORSE, Kenneth T. (1959) - International Conference on Scientific Information: A Brief Report.- *Op. cit.* p.171.

[79] Ver, a propósito, ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila (2009) – Correntes teóricas da Ciência da Informação. Ciência da Informação [em linha]. Vol. 38, nº 3, p. 192-204. [Cons. 18 jan. 2013]. Disponível em WWW: <URL:http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1719/1347>. ISSN 1518-8353.

se dedica à investigação e estudo das propriedades e do comportamento da informação, dos fluxos informacionais e dos meios de processamento da informação no sentido da usabilidade e da acessibilidade.[80]

Em 1968, compilando as múltiplas definições propostas ao longo dos anos 1960, Harold Borko estabelece enfim os limites da nova área do conhecimento:

« Information Science is the discipline that investigates the properties and behavior of information, the forces governing the flow of information, and the means of processing information for optimum accessibility and usability. It is concerned with that body of knowledge relating to the origination, collection, organization, storage, retrieval, interpretation, transmission, transformation, and utilization of information. This includes the investigation of information representations in both natural and artificial systems, the use of codes for efficient message transmission, and the study of information processing devices and techniques such as computers and their programming systems. It is an interdisciplinary science derived from and related to such fields as mathematics, logic, linguistics, psycology, computer technology, operations research, the graphics arts, communications, library science, management, and other similar fields. It as both a pure science component, which inquires into the subject without regard to its application, and an applied science component, which develops services and products. If this definition seems complicated, it is because the subject matter is complex and multidimensional, and the definition is intended to be all-encompassing.» [81]

Contudo, tal delimitação, fruto da necessidade de se definirem fronteiras alicerçadas em questões de ordem prática e teórico-disciplinares, acabou por relegar para um plano secundário o debate epistemológico, que, como vimos em páginas anteriores, é essencial para a afirmação da Ciência da Informação no espaço e no tempo.[82]

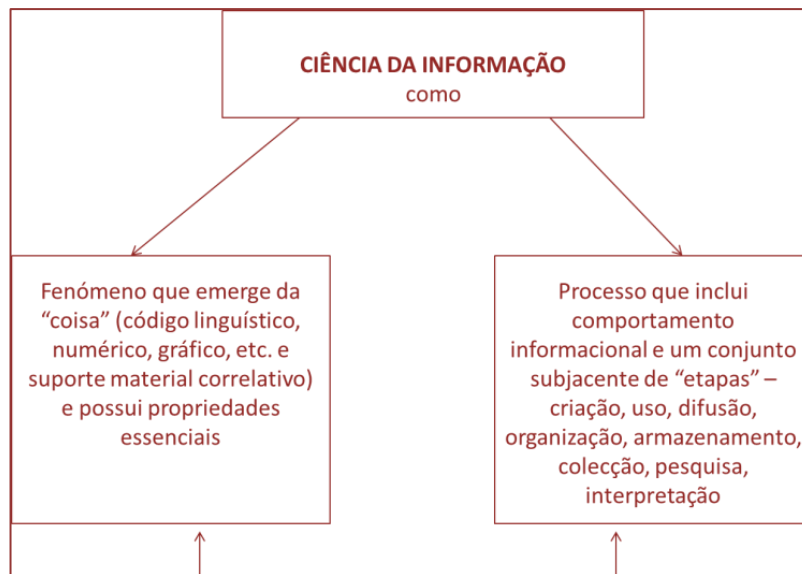
Traduzindo estas preocupações, a Escola do Porto, na clarificação formulada por Armando Malheiro da Silva e Fernanda Ribeiro,[83] apresenta em diagrama o escopo paradigmático e programático da Ciência da Informação:

[80] Ver, para maior clarificação: SHERA, Jesse H.; CLEVELAND, Donald B.(1977) - History and foundations of Information Science. Annual Review of Information Science and Technology, 12, p. 249.275

[81] BORKO, Harold ((1968) – Information science: What is it?. American Documentation [em linha]. Vol. 19, n.º 1, p. 3-5. DOI: 10.1002/asi.5090190103. [Cons. 05 jan. 2013]. Disponível em WWW: <URL:http://www.scribd.com/doc/533107/Borko-H-v-19-n-1-p-35-1968>

[82] Sobre este debate, é esclarecedor, além do trabalho de teorização desenvolvido pela Escola do Porto, também ver o trabalho de RABELLO, Rodrigo (2008) – História dos conceitos e Ciência da Informação: apontamentos teórico-metodológicos para uma perspetiva epistemológica. Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação [em linha]. Vol. 13, nº 26, pp 17-46. [Cons. 03-01-2013].Disponível em WWW: <URL:http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2008v13n26p17/6932>. ISSN 1518-2924..Op.cit.

[83] SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda (2002) – Das ciências documentais à Ciência da Informação: Ensaio epistemológico para um novo modelo curricular. Porto: Edições Afrontamento. ISBN 972-36-0622-4.Op.cit.

Figura 1 - Esquema da Ciência da Informação, Fonte: SILVA; RIBEIRO, 2002:84

Todavia, em Portugal, e à semelhança do que sucede noutros países, a Ciência da Informação é ainda muito recente, procedendo de campos disciplinares tais como o das chamadas Ciências Documentais - onde se inserem a Documentação, a Arquivística, e a Biblioteconomia -, a Comunicação Social, os Sistemas de Informação de Gestão ou as Tecnologias de Informação e Comunicação,[84] o que sem dúvida tem dificultado em muito a incorporação plena das suas propostas e formulações teóricas na *praxis* quotidiana de estruturas tão tradicionais como os Arquivos e as Bibliotecas.

Todavia, a tecnologia digital promoveu a entrada dos Arquivos e das Bibliotecas em geral na chamada "era pós-custodial", e assim mesmo se tornou a Informação objeto de pesquisa e de investigação científica aplicada no quadro da Ciência da Informação.

O termo "era pós-custodial" é de autoria de F. Gerald Ham, para quem:

« the idea of a record physically belonging in one place or even in one system is crumbling before new conceptual paradigms, where "creatorship" is a fluid process of manipulating information from many sources in a myriad of ways, rather than an action leading to a static, fixed physical product. In these circumstances, archival description will increasingly focus on metadata, or "documenting documentation," and thus on preserving the contextual processes whereby data or entity or object relationships can be understood by the archivist and re-created for the researcher. For all archivists, these developments signal that the custodial era is giving way to a post-custodial one where the curatorship of physical objects will define the profession much less than will an understanding of the conceptual interrelationships among creating structures, their animating functions, information systems and the resulting records.»[85]

---

[84] Ver, a propósito, SOUZA, Terezinha Batista de Souza; RIBEIRO, Fernanda (2009) - Os cursos de Ciência da Informação no Brasil e em Portugal: perspetivas diacrônicas. Informação & Informação [em linha]. Vol. 14, nº 1, p. 82-103. [Cons. 18-01-2013]. Disponível em WWW:<URL:http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/3149/2892>. ISSN 1981-8920.

[85] HAM, F. Geral (1975) - The Archival Edge, American Archivist, 38 (January), 1, p.6.[Cons. 01 fev. 2013]. Disponível em WWW: <URLhttp://web.utk.edu/~lbronsta/cox.pdf

As transformações técnicas ocorridas nos últimos trinta anos reclamaram, portanto, a crescente preocupação e enfoque nos utilizadores, e por isso mesmo se constata a emergência de um novo paradigma, todavia, as práticas arquivísticas continuam a privilegiar o tratamento do documento e não a informação arquivística, ou seja, não obstante a sua entrada na "era pós-custodial", o quotidiano nos Arquivos ainda elege como objeto o documento em si mesmo, e não a informação que nele está contida.

É exatamente o oposto desta prática que aqui defendemos. A inscrição da Arquivística como disciplina aplicada no campo da Ciência da Informação exige um olhar renovado, pós-custodial, informacional e científico.[86]

Na aceção de Silva e Ribeiro (2010)[87], tal significa, nomeadamente:

1) valorizar a informação enquanto fenómeno humano e social;

2) constatar o seu incessante e natural dinamismo, por oposição ao imobilismo do documento;

3) conferir prioridade máxima ao acesso à informação por parte de todos, na medida em que apenas o acesso público justifica e legitima a custódia e a preservação;

4) promover a indagação, a compreensão e a explicitação da informação social, nomeadamente por via de modelos teórico-científicos progressivamente mais exigentes e eficazes;

5) alterar o quadro teórico-funcional vigente, dotando os profissionais da documentação/ informação de uma postura mais adaptada ao universo dinâmico das ciências Sociais;

6) substituir a lógica instrumental da gestão de documentos e/ou gestão da informação, por uma nova abordagem científico-compreensiva da informação na gestão.

Na tese de Májory Miranda,

«Os novos profissionais das bibliotecas especializadas que despontaram no continente americano e europeu notoriamente ganharam espaço porque estavam preocupados em disseminar as informações contidas nos documentos, ao contrário das bibliotecas tradicionais, que, quando romperam com os métodos de organização da antiguidade, passaram a propiciar o acesso apenas indicando as fontes de informação. E, aliados aos recursos tecnológicos da época, os documentalistas assumiram a distribuição de não apenas as fontes ou documentos, mas também a própria informação contida neles»[88].

---

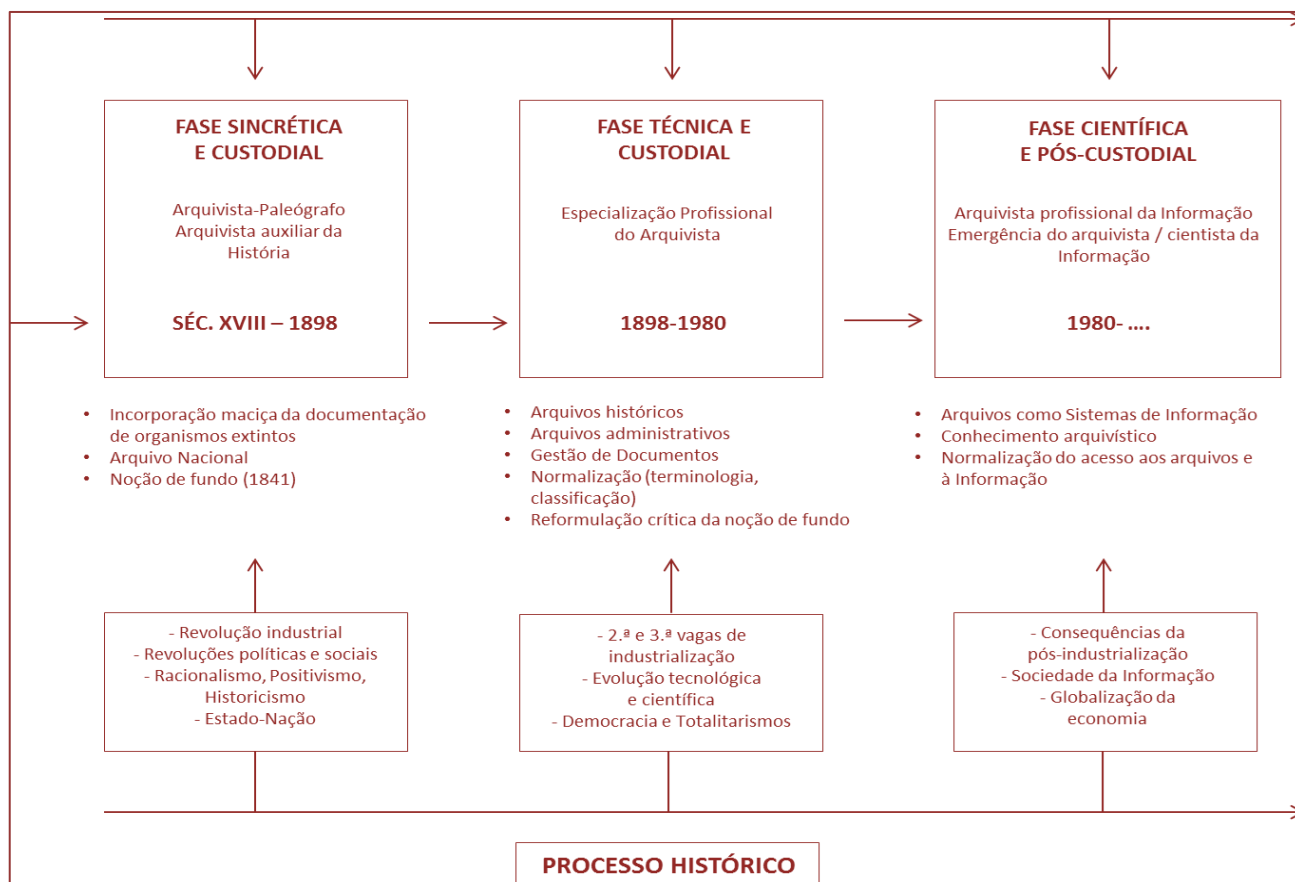
[86] SILVA, Armando Malheiro da [et al] (1999) – Arquivística: Teoria e prática de uma Ciência da Informação: Vol. 1. Porto: Afrontamento. ISBN 972-36-0483-3. *Op.cit.*p.12-15.

[87] SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda (2010) – Recursos da Informação. Serviços e Utilizadores. Lisboa : Universidade Aberta. ISBN 978-972-674-672-0.

[88] MIRANDA, Májory Karoline Fernandes de Oliveira (2010) – O acesso à informação no paradigma pós-custodial: da aplicação da intencionalidade para a findability [em linha]. Porto: Universidade do Porto.Tese d e doutoramento. P.51 [Cons. 15 out. 2012]. Disponível e m W W W : <URL:http://repositorioaberto.up.pt/bitstream/10216/50422/2/tesedoutmajorymiranda000112543.pdf

O paradigma custodial e tecnicista emergiu das Bibliotecas e Arquivos tradicionais, constituídos para armazenar e conservar toda a produção documental decorrente do funcionalismo público e jurídico administrativo, ou seja, acompanhando as necessidades específicas das entidades públicas que produziam e utilizavam a informação assim custodiada.

Em *Arquivística. Teoria e prática de uma Ciência da Informação*[89] apresentam- se, de modo esquemático, as três fases do processo informacional relativo aos arquivos, entendido como a estrutura epistemológica da Arquivística:

Figura 2 - O processo informacional relativo aos Arquivos - Fonte: SILVA et al., 1999:210

Para os autores, através delas se expressam as duas configurações paradigmáticas fundamentais da área – a custodial, patrimonialista, historicista e tecnicista e a pós-custodial, informacional e científica.

Como vimos anteriormente, o expressivo desenvolvimento tecnológico posterior à Segunda Guerra Mundial trouxe consigo transformações técnico-científicas produtoras de novos problemas e novas necessidades no campo da gestão documental, não apenas no que se refere à custódia/ guarda, mas fundamentalmente no que respeita ao modo como a informação é usada e apreendida, ou seja, no que *significa* para os utilizadores

---

[89] SILVA, Armando Malheiro da [et al] (1999) – Arquivística: Teoria e prática de uma Ciência da Informação: Vol. 1. Porto: Afrontamento. ISBN 972-36-0483-3. Op.cit.

dos Centros de Documentação, Bibliotecas e Arquivos.

A partir dos anos 1950 assistimos a um fenómeno que ficou conhecido por "explosão da informação", decorrente do acentuado desenvolvimento tecnológico, científico e industrial, e com o crescimento expressivo dos serviços de informação técnico-científica.

De fato «É no contexto do pós-guerra, da terceira vaga da industrialização e do crescimento do sector terciário que os serviços de informação científico-técnica, com um vínculo orgânico muito acentuado e estreitamente conectados com a missão das organizações em que se inserem assumem um papel fulcral no apoio à tomada de decisão, à investigação científica e técnica e à produção de conhecimento no âmbito académico. Para tal, desenvolvem novos produtos informacionais e passam a ter uma atitude muito mais pró-ativa e interveniente no sentido de fornecer aos utilizadores mais do que eles manifestam como sendo as suas necessidades.»[90]

É nesta altura que se difundem as Bibliotecas e Arquivos especializados, os Centros de Documentação, os Centros de Informação ou os Centros de Análise de Informação, tornando evidente a crise paradigmática assente na tensão entre a tendência para a guarda/custódia e a necessidade de conferir o acesso pleno aos documentos, todavia, como salienta a Escola do Porto, no caso dos Arquivos, a transição paradigmática padece de obstáculos suplementares, ainda hoje por demais evidentes.

A matriz patrimonialista e historicista do Arquivo é assente no primado da custódia e no acesso privilegiado aos documentos que guarda por parte de um público restrito composto por "eruditos", historiadores e investigadores, logo, não é clara, neste contexto, a propriedade da acessibilidade da informação, já que, na sua génese, o Arquivo não é um sistema de informação, mas «um edifício, uma instituição, um serviço que se destina a albergar sistemas de informação arquivística produzidos e mantidos ao longo de décadas ou séculos.»[91]

Em todo o caso, a "explosão da informação" também no quadro das organizações produtoras traduziu a necessidade de avaliação da documentação custodiada, originando o debate teórico em torno dos critérios de seleção da tipologia de documentos a manter ou eliminar, acentuando-se assim a convicção de uma separação anti-natural entre os arquivos correntes e os arquivos históricos. Nas palavras de Fernanda Ribeiro:

«as "teorias" fundamentadoras da avaliação/seleção documental favoreciam uma perspetiva em que só ganhava verdadeiro "estatuto arquivístico" a documentação considerada de conservação permanente e, logo, digna de ser incorporada nos arquivos históricos, para aí cumprir um papel cultural e patrimonial ao serviço dos investigadores. Mas, como tal documentação era desligada da respectiva entidade produtora e retirada do seu habitat original, a ruptura no ciclo vital da informação consumava- se e a inteligibilidade da mesma sofria, naturalmente, constrangimentos perversos.[92]

---

[90] SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda (2010) – Recursos da Informação. Serviços e Utilizadores. - *Op.cit.* p.60.

[91] RIBEIRO, Fernanda (2005) – Os arquivos na era pós-custodial: reflexões sobre a mudança que urge operar. Boletim Cultural da Câmara Municipal de Vila Nova de Famalicão [em linha]. 3.ª série, n.º 1, p.129-133. [Cons. 18-01-2013]. Disponível em WWW: <URL:http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/14000/2/Arquivosnaerapscustodial000073169.pdf>.

[92] Idem, ibidem. p.6.

Desta forma, apesar do reforço da componente técnica (em muito materializada no desenvolvimento da normalização descritiva e terminológica) e não obstante a institucionalização progressiva da Arquivística enquanto campo profissional autónomo, o paradigma histórico-tecnicista que a modelou desde o século XIX acaba por cristalizar a sua submissão epistemológica, impedindo o salto qualitativo necessário ao desenvolvimento disciplinar que a emergência da Sociedade da Informação vem demandando.

A falta de fundação teórica e metodológica constituem obstáculos incontornáveis na afirmação da sua cientificidade, porém, como salienta a Escola do Porto, a transição para o novo paradigma tem-se revelado extraordinariamente difícil no domínio da Arquivística exatamente porque o estádio pós-custodial afigura-se paradoxo quando a condição custodiadora se encontra intrinsecamente ligada ao termo Arquivo.[93]

Igualmente relevante, como faz notar Armando Malheiro da Silva, é a circunstância de, no universo dos arquivos

«o empirismo dominante e o excesso de senso comum têm tornado inextricável documentação e informação, não permitindo a necessária e conveniente distinção dos conceitos em jogo. E as características atribuídas ao documento de Arquivo decorrem ainda de uma discutível superlativização do suporte em vez de corresponderem ao contexto de produção/recepção da informação.» [94]

Tradicionalmente, como vimos, os Arquivos são entendidos como guardiões da memória coletiva, o que é operado pela guarda/custódia de documentos (registos escritos, gráficos, sonoros, audiovisuais, eletrónicos) destinados a servir os interesses histórico-culturais da identidade nacional. Todavia, como refere Fernanda Ribeiro,[95] muito antes de servirem estes propósitos, Arquivos e Bibliotecas foram sendo estruturados pela necessidade de agregar em depósitos apropriados informação/ documentos produzidos por uma diversidade de instituições de natureza igualmente diversa, a fim de que os interesses dos seus utilizadores mais frequentes pudessem ser supridos, pelo que, além da guarda e conservação física dos documentos, os profissionais dos Arquivos e das Bibliotecas ocupavam-se justamente da gestão do uso e do acesso à informação neles custodiada.

Tal significa, em última análise, que a conservação de documentos (isto é, da informação registada num suporte físico) como memória acontece decorrente de uma necessidade e não como um objectivo nuclear, revelando, por efeito, o contrassenso da eleição do documento como objeto em si mesmo, em detrimento da informação que nele está contida e, logo, colocando em crise o paradigma custodial, histórico- tecnicista e documentalista, que se afirmou e consolidou ao longo dos últimos dois séculos.

---

[93] Ver, a propósito, SILVA, Armando Malheiro da [et al] (1999) – Arquivística: Teoria e prática de uma Ciência da Informação. Op. cit.

[94] SILVA, Armando Malheiro da (2000) – A gestão da informação arquivística e suas repercussões na produção do conhecimento científico, p.4 [em linha]. Seminário Internacional de Arquivos de Tradição Ibérica. Rio de Janeiro: CONARQ: Conselho Nacional de Arquivos e ALA - Associacion Latinoamericana de Archivos. [Cons. 04 fev. 2013]. Disponível em WWW:URL:http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/22537/2/armandomalheirogestao000091469.pdf.

[95] RIBEIRO, Fernanda (2004) – Gestão da Informação / Preservação da Memória na era pós-custodial: um equilíbrio precário? [em linha]. Conservar Para Quê? 8ª Mesa-redonda de Primavera, Faculdade de Letras da Universidade do Porto, 26 e 27 de Março de 2004. [Cons. 12 dez. 2012]. Disponível em WWW: <URL:http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/artigo8861.PDF>.

Com a emergência e progressiva consolidação da Ciência da Informação, aliada ao desenvolvimento exponencial das Tecnologias de Informação e Comunicação, começou a afirmar-se premente o centrar a atenção nas possíveis conexões entre utilizadores, arquivistas e acervos, quanto mais não seja porque, sem o contato presencial e imediato com os profissionais dos Arquivos, as condições de transferência do conteúdo informacional alteram-se radicalmente, passando o utilizador a assumir a centralidade da relação, na medida em que deixa de ser um mero recetor para assumir o novo papel de co-produtor e agente da informação.

Do mesmo modo, e sobretudo a partir da década de 1960, ficou claro que o volume extraordinário de informação produzida e reproduzida seria impossível de guardar e/ou conservar. Na verdade

«A ideia clássica que associa inequivocamente "memória" com "património", pressupondo uma materialização dos registos informacionais em suportes estáticos e permanentes, de que o papel é o exemplo mais comum, dificilmente se mantém na era da informação digital «(...) Na era do digital, a conservação da memória passou a ser um imperativo imediato, uma decisão a tomar no ato da criação da própria informação, sob pena de, posteriormente, não ser possível mantê-la, em condições de integridade.»[96]

O imperativo da mudança paradigmática instala-se pois como uma evidência incontornável, passando o Arquivo a ser concebido como «um sistema (semi-fechado) de informação social materializada em qualquer tipo de suporte, configurado por dois fatores essenciais – a natureza orgânica (estrutura) e a natureza funcional (serviço/ uso) – a que se associa um terceiro – a memória – imbricado nos anteriores.»[97]

Na perspetiva pós-custodial da Escola do Porto, que perfilhamos, o fundamental não se encontra no Arquivo, mas na Arquivística, enquanto «ciência de informação social, que estuda os arquivos (sistemas de informação (semi-) fechados), quer na sua estruturação interna e na sua dinâmica própria, quer na interação com os outros sistemas correlativos que coexistem no sistema envolvente»[98]. Por isso mesmo se tem aqui por tão relevante a evolução semântica do termo "documento de Arquivo" para "informação arquivística"," informação de Arquivo", considerando que ela expressa, pela primeira vez, a primazia do conteúdo (informação) sobre o suporte (documento)[99].

É porventura importante assinalar-se que o reposicionamento paradigmático e programático trazido pela inscrição da Arquivística na Ciência da Informação não lhe retira identidade disciplinar, muito pelo contrário, reforça os atributos nucleares do Arquivo, designadamente a sua afirmação como estrutura orgânica coerente em correspondência com as funções e com a atividade das entidades produtoras, contendo um conjunto de regras de controlo e matriz diplomática eficazes como forma de garantir a identidade e a autenticidade dos documentos que guarda e conserva, bem como o seu valor enquanto testemunho e instrumento de informação[100], mas passa a exigir também dos profissionais de Arquivo que se focalizem na acessibilidade da informação, isto é, sobre as condições em que efetivamente se processa a recuperação e descodificação da

---

[96] RIBEIRO, Fernanda (2004) – Gestão da Informação / Preservação da Memória na era pós-custodial: um equilíbrio precário?. Op.cit.
[97] SILVA [et al], (1999) - Arquivística: Teoria e prática de uma Ciência da Informação: Vol. 1.*Op. cit.* p.214.
[98] Idem, ibidem.p.214
[99] Ver, a propósito, SILVA, Armando Malheiro da (2000) – A gestão da informação arquivística e suas repercussões na produção do conhecimento científico. Op.cit.
[100] SILVA, 2010 - *Op.cit*

informação.

Na aceção de Fernanda Ribeiro (2005) «O técnico, guardador de documentos que, na retaguarda, esperava discretamente que a entidade orgânica produtora de informação lhe remetesse aqueles suportes documentais que deixavam de ter uso administrativo corrente terá de, na chamada "era pós-custodial", passar a estar na linha da frente, isto é, junto da produção da informação, e de ser o gestor e estruturador do fluxo informacional que corre no seio da organização e alimenta o funcionamento e a capacidade decisória da mesma.» [101]

Ao transferir o objeto de estudo e de trabalho do documento para a informação, a Ciência da Informação convoca, a um tempo, a pesquisa e investigação sobre esse fenómeno humano e social (a informação) e, a outro tempo, demanda que nos centremos na compreensão dos fenómenos infocomunicacionais, libertando a Arquivística do epíteto de técnica com especificidades próprias, arreigando-a definitivamente no campo disciplinar aplicado da Ciência da Informação.

Neste contexto, reveste-se de importância crescente saber em que medida o desenvolvimento científico, e dos suportes de comunicação e de informação propiciaram o aumento efetivo das condições de acesso à informação de acordo com os fundamentos do paradigma atual do objeto informação.

Consideramos assim fundamental a proposta de discussão dos conceitos comportamento informacional e mediação da informação, assentes, respetivamente, na perspetiva do modelo de comportamento informacional e na abordagem à mediação da informação como processos defendidos pela Escola do Porto.

[101] RIBEIRO, Fernanda (2005) – Os arquivos na era pós-custodial: reflexões sobre a mudança que urge operar. Op.cit

CAPÍTULO

02 Evolução dos conceitos: Comportamento informacional e mediação da informação na Ciência da Informação

2.1. O COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

A perspetiva que defendemos da Ciência da Informação, como já referimos é trans e interdisciplinar, dividindo-se o seu objeto em três áreas de pesquisa: produção; a organização e representação da informação; e o comportamento da informação. Neste ponto incidiremos na última área, salientando a problemática das necessidades implícitas ao processo de busca, seleção/avaliação, uso e reprodução.

Na “Terminologia Essencial”[102], ou na edição online do DeltCI – Dicionário Eletrônico de Terminologia em Ciência da Informação[103], comportamento informacional é definido como «o modo de ser ou de reagir de uma pessoa ou de um grupo numa determinada situação e contexto, impelido por necessidades induzida ou espontâneas, no que toca exclusivamente à produção/emissão, recepção, memorização/guarda, reprodução e difusão da informação.»[104]

Contrariamente ao que sucedia até à primeira metade do século passado, os próprios serviços de informação encetaram a deslocação do seu enfoque para o utilizador, apartando-se passo a passo da lógica de fornecimento de produtos padronizados, tais como catálogos, inventários, índices ou bibliografias, para abraçar uma estratégia de consolidação assente na atenção às necessidades dos utilizadores da informação por si disponibilizada. De resto, e no âmbito da Ciência da Informação, este novo enfoque traduziu-se na proliferação dos chamados “estudos de necessidades e usos,[105] que pretendiam melhorar a performance dos serviços de informação a partir da caracterização dos utilizadores, da identificação das suas necessidades e usos, de informação, da avaliação do grau de satisfação e do impacto ou benefício dos utilizadores com a informação.[106]

---

[102] SILVA, Armando Malheiro da (2006) – A Informação: da compreensão do fenómeno e construção do objeto científico. *Op.cit.*p.137-167

[103] Iniciativa conjunta, na década anterior, do Departamento de Ciência da Informação, Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas, UFES - Universidade Federal do Espírito Santo, Brasil, e da então “Secção Autónoma de Jornalismo e Ciências da Comunicação”, FLUP - Faculdades de Letras da Universidade do Porto, Portugal. Ver Deltci-Dicionário Eletrônico de Terminologia em Ciência Da Informação - [Disponível em:www.URL < ccje.ufes.br/arquivologia/deltci/def.asp?cod=21. [Consultado em 10 de março de 2014]

[104] Deltci - Comportamento Informacional. [Disponível em: www: <URL: ccje.ufes.br/arquivologia/deltci/def.asp?cod=21. [Consultado em 10 de outubro de 2013]

[105] Ver resenha diacrónica dos antecedentes, da evolução histórica dos “estudos de necessidades e usos” e modelos, traçada por: GONZÁLEZ TERUEL, Aurora (2005) – Los Estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspetivas atuales. Gijón: Ediciones Trea. ISBN 84- 9704-166-6. A autora apresenta com mais detalhe os modelos desenvolvidos por Tom Wilson (1981), Brenda Dervin (1983) e Carol Kuhlthau (1991).

[106] Para uma análise mais aprofundada, ver GONZÁLEZ TERUEL, Aurora (2005) – Los Estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspetivas atuales. Op.cit. p.39-60.

Deve salientar-se, porém, que, no quadro da generalidade destes estudos, e até aos anos 1980, subsistia um modelo de análise centrado no sistema, ou seja, vigorava a perceção de que o conhecimento das necessidades e usos informacionais dos utilizadores servia primordialmente os intentos dos serviços de informação, como por exemplo os Arquivos, em processo de mudança no sentido da adequação dos seus produtos informacionais aos perfis-tipo de utilizadores/clientes, sendo estes concebidos como *naturalmente* passivos ante o fluxo informacional, orientando as suas buscas segundo as regras definidas pelo sistema fornecedor de informação.[107]

Pelo contrário, na perspetiva que advogamos, centrada no utilizador, urge conhecê-lo na sua dimensão íntima e mais vasta, contextualizando-o social, psicológica e emocionalmente, na medida em que a sua conduta enquanto utilizador é iminentemente ativa.

O campo de estudo das necessidades e usos da informação começou por colocar o enfoque na análise e observação dos utilizadores no momento de solicitação de um livro e/ou consulta de um documento, ou seja, centrando-se no processo de busca da informação e na relação entre os utilizadores e os serviços de informação.

De acordo com Aurora González Turel (2005),[108] os chamados *user studies* / estudos de utilizadores ajudam a procuraram essencialmente desvelar os múltiplos aspetos da relação entre o utilizador e a informação, comportando principalmente os aspetos de uso, demanda e necessidades, isto é, objectivando conhecer os mecanismos de busca da informação e de uso das fontes de informação, bem como as solicitações que se colocavam aos sistemas e serviços de informação, no sentido de permitir a planificação e a melhoria destes serviços e sistemas.

Nas palavras de Fernanda Ribeiro (2010)

«A ideia, portanto, seria fazer destes estudos uma ferramenta útil para a gestão dos serviços de informação, numa perspetiva organizacional. Importava conhecer o comportamento informacional dos utilizadores e as suas necessidades de informação, ou seja, identificar as características, as necessidades, o comportamento e a opinião dos reais e potenciais utilizadores dos serviços de informação.» [109]

Segundo Gasque e Costa (2010)[110], a conceptualização em torno do Comportamento Informacional dos utilizadores deriva das próprias limitações do campo dos estudos de utilizadores que o precedeu.

As primeiras investigações a este nível ocorreram a partir de final da década de 1940, após a Conferência de Informação Científica da Sociedade Real, realizada em Inglaterra em 1948, e esta tendência solidificou-se com a Conferência Internacional de Informação científica de 1958, nos EUA, onde foram apresentados trabalhos defendendo

---

[107] RIBEIRO, Fernanda (2010) – Da mediação passiva à mediação pós-custodial: o papel da Ciência da Informação na sociedade em rede. Informação & Sociedade: Estudos [em linha]. Vol. 20, nº1, p. 63-70ISSN 1809-4783. [Cons. 18-01-2013]. Disponível em WWW: <URL:http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/4440/3420>

[108] GONZÁLEZ TERUEL, Aurora (2005) - Op.cit. p.23.

[109] RIBEIRO, Fernanda (2010) – Da mediação passiva à mediação pós-custodial: o papel da Ciência da Informação na sociedade em rede. Op.cit.p.66.

[110] GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza (2010) - Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. Ciência da Informação [em linha]. Vol. 39, n.º 1, p.21-32. [Cons. 12 fev. 2013]. Disponível em WWW: <URL:http://www.scielo.br/pdf/ci/v39n1/v39n1a02.pdf>.

a importância de se estudar as necessidades dos utilizadores, muito embora, nesta altura, e até final dos anos 1960, as pesquisas se centrassem primordialmente no conhecimento das necessidades dos utilizadores buscando informação científica e tecnológica.

Na década de 1970, os estudos dos utilizadores passaram a conceber as necessidades de informação como um fenómeno necessariamente mais complexo e singular, cristalizando-se a ideia de que as necessidades de informação ocorrem tanto no âmbito cognitivo quanto no sociológico.

Mais representativo desta época, contudo, era ainda a separação essencializada entre os estudos dos utilizadores orientados para o uso de sistemas de informação (arquivos, bibliotecas, centros de informação, etc.) e os estudos de utilizadores preocupados em conhecer as necessidades informacionais de comunidades específicas de utilizadores.

Até final dos anos 1980, é possível distinguir-se três tipologias principais de estudos de utilizadores:

- Estudos de necessidades e usos: investigam o comportamento dos utilizadores no processo de pesquisa de informação;
- Estudos de satisfação: pretendem determinar até que ponto a informação obtida, na sequência de uma pesquisa, satisfaz a necessidade de informação que ocasionou a mesma pesquisa;
- Estudos de impacto ou benefício: procuram avaliar os contributos da informação obtida para o trabalho dos utilizadores que efetuaram a pesquisa.

Após esse período, deu-se uma mudança de paradigma, traduzida na passagem de um modelo de análise centrado na performance do sistema de informação para uma abordagem centrada no utilizador, ao mesmo tempo que as pesquisas se voltam também progressivamente para o conhecimento individual do utilizador, deixando de dar primazia aos perfis de grupos, sem olhar para o sistema ou serviço que este usa para recuperar a informação.Na sequência, perde igualmente espaço a conceção do utilizador enquanto recetor passivo, que orienta a sua busca de acordo com as determinações estruturantes do sistema de informação. Pelo contrário, começa a equacionar-se como fundamental a envolvente contextual, psicológica e emocional que substancia a conduta do utilizador na sua busca de informação, bem como a noção de que a pesquisa que toma como seu objeto a *informação* deve preocupar-se sobretudo em conhecer qual o caminho percorrido pelos utilizadores na sua procura de informação, em vez de concentrar-se exclusivamente no desenvolvimento de métodos e instrumentos de pesquisa de informação que, por desconhecimento do comportamento dos utilizadores, podem vir a revelar-se, não raras vezes, obsoletos e/ ou desadequados:

«tão importante quanto estudar o objeto "informação" é o estudo daqueles que a utilizam. Entender seus hábitos, pensamentos, necessidades e atitudes diante da informação tornou-se uma linha de pesquisa da Ciência da Informação.»[111]

No novo paradigma, da Ciência da Informação, pós-custodial e científico, os estudos dos utilizadores passaram a comportar a influência de outras áreas do conhecimento, designadamente da Psicologia, permitindo assim a transição para a teorização em torno do Comportamento Informacional.

Tal como descrito por Armando Malheiro da Silva (2008):

«O olhar descentrou-se: saiu do serviço ou do sistema, para quem o utilizador era um destinatário passivo que deveria ser satisfeito à medida das possibilidades da entidade mediadora (a mediação é um ponto central dentro do processo de transição do paradigma custodial, patrimonialista, historicista e tecnicista para o emergente paradigma pós-custodial, informacional e científico), e tem vindo a centrar-se nas necessidades, estratégias de busca e meandros do uso. Trata-se de uma alteração sugerida pelas expressões, em circulação e em confronto – "estudos de leitores / utilizadores [do serviço ou do sistema]" versus "information behaviour / comportamento informacional [dos utilizadores de múltiplos tipos de informação]"» [112]

Ou, na aceção de Aurora González Teruel

«En primer lugar, los estudios de necesidades y usos planteados desde el punto de vista del sistema consideraban el usuário un recetor passivo de la información, sin tener en cuenta los aspetos que influyen en su conducta cuando busca información. Igualmente, asumían una perspetiva sociológica, haciendo especial énfasis en observar el modo en que utilizaban la información diferentes grupos de usuários con características similares. «(...) En segundo lugar, la línea de investigación emergente orientada al usuário atribuía al usuário un rol activo en el proceso de búsqueda de información, de tal manera que el valor de la información dependia de su própria percepción. Esta consideración supuso que comenzaron a tenerse en cuenta aquellos aspetos que condicionan la conducta del individuo cuando busca información, además de sus características sociodemográficas.»[113]

São por isso cruciais os trabalhos desenvolvidos por investigadores como Tom Wilson, Brenda Dervin, James Krikelas, David Ellis, Carol Kuhlthau ou Marcia J. Bates.[114]

---

[111] MATTA, Rodrigo Octávio Beton (2010) – Modelo de Comportamento Informacional de Usurários: uma análise teórica. In VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org.) – Gestão, Mediação e Uso da Informação. São Paulo: Cultura Acadêmica. ISBN 978-85-7983-117-1. p.130.

[112] SILVA, Armando Malheiro da Silva (2008) - Inclusão Digital e Literacia Informacional em Ciência da Informação. Prisma.com p. 18 [Em linha]. Nº7, p. 16-43. [Cons. 03-01-2013]. Disponível em WWW: <URL:http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/25490/2/armandomalheiroinclusao000101504.pdf>. ISSN 1646 – 3153.>

[113] GONZÁLEZ TERUEL, (2005). Op.cit p. 54-55.

[114] Para uma análise mais aprofundada, WILSON, Tom D. (Ed.) (2005) – Introducing information management: an information: research reader. London: Facet Publishing. ISBN 1-85604-561-7; KUHLTHAU, Carol C. (2008) - From Information to Meaning: Confronting Challenges of the Twenty- first Century. Libri [em linha]. Vol. 58, p. 66–73. [Cons. 18 set. 2013]. Disponível em WWW: <URL:http://www.librijournal.org/pdf/2008-2pp66-73.pdf>. ISSN 0024-2667.Century; BATES, Marcia J. – Information Behavior. In BATES, Marcia J.; MAACK; Mary Niles (Ed.) - Encyclopedia of Library and Information Sciences. New York: CRC Press, 2010. Vol. 3, p. 2381- 2391. [Cons. 02 fev. 2013]. Disponível em WWW:

De entre estes, destacamos aqui a teorização empreendida por Tom Wilson,[115] com quem, do ponto de vista metodológico, e em traços gerais, pode dizer-se que se assistiu à passagem de uma fase de pesquisa quantitativa para uma fase de pesquisa qualitativa, iminentemente ligada à inscrição da Ciência da Informação no domínio das Ciências Sociais aplicadas, na medida em que, tal como o próprio esclarece:

«Until recently the computer science and information systems communities have equated 'information requirements' of users with the way users behave in relation to the systems available. In other words, investigations into information requirements were concerned almost entirely with how a user navigated a given system and what he or she could do with the data (rather than information) made available by information systems. This is now beginning to change as ethnographic methods are introduced into the requirements definition stage of systems design. (…) However, even when such methods are employed, the designers appear to be asking, "How is this person using the system?" rather than seeking to determine what the individual's (or the organization's) information needs may be and how information seeking behavior relates to other, task oriented behavior. In fact, a concern with what information is needed has been the province not of information systems as a discipline, but of information science. »[116]

Para este autor, o comportamento informacional dos utilizadores é explicitado a partir da caracterização da sua conduta na busca de informação e não por via das suas necessidades informacionais, e assim mesmo, o que ressalta da sua modelização é o papel nuclear do contexto e enquadramento social, económico, político e cultural em que o utilizador se encontra inserido, quer no estímulo quer na inibição de busca de informação.

Em Models in information behaviour research, publicado em 1999, Wilson apresenta a sua proposta de trabalho e procede igualmente à distinção operatória entre os conceitos[117] de comportamento informacional, comportamento de busca da informação, comportamento de pesquisa de informação e comportamento do uso da informação.

A teorização de Wilson pretende, assim, alertar para a indispensabilidade de se considerarem outros fatores, além da existência de uma dada necessidade de

---

<URL:http://pages.gseis.ucla.edu/faculty/bates/articles/information-behavior.html>. In BATES, Marcia J.; MAACK, Mary Niles (Ed.) - Encyclopedia of Library and Information Sciences, DERVIN, B. - From the Mind Eye of the User: The Sense-Making Qualitative-Quantitative Methodology, ELLIS, David - A behavioural approach to information retrieval system design. [Cons. 02 fev. 2013]. Disponível em WWW: <URL:http://pages.gseis.ucla.edu/faculty/bates/articles/information- behavior.html>. In BATES, Marcia J.; MAACK, Mary Niles (Ed.) - Encyclopedia of Library and Information Sciences

[115] Ver, a propósito, WILSON, T. D. (1997) - Information Behaviour: an interdisciplinary perspective. Information Processing & Management [em linha]. Vol. 33, n. º. 4, p. 551-572. [Cons. 10 mar. 2013]. Disponível em WWW: <URL:http://ptarpp2.uitm.edu.my/silibus/infoBehavior.pdf>. ISSN 0306-4573

[116] WILSON, Tom D. (2000) - Human Information Behavior. Information. Op.cit.

117 Conceito que, de resto, era para Wilson bastante nebuloso, entendendo que dificilmente as necessidades informacionais poderiam ser objeto de observação e/ ou registo. Comportamento informacional: corresponde à totalidade do comportamento humano em relação ao uso de fontes e canais de informação, incluindo a busca da informação passiva ou ativa; Comportamento de busca da informação: corresponde à atividade ou ação de buscar informação em consequência da necessidade de atingir um objectivo; Comportamento de pesquisa de informação: corresponde ao nível micro do comportamento, em que o indivíduo interage com sistemas de informação de todos os tipos; Comportamento do uso da informação: constitui o conjunto dos atos físicos e mentais e envolve a incorporação da nova informação aos conhecimentos prévios do indivíduo. Cf WILSON, T. D. (2006) - On user studies and information needs. Op.cit. p. 660-665

informação, influenciando decisivamente o comportamento dos utilizadores, tais como a importância de satisfazer essa necessidade, as penalizações decorrentes do fato de se agir sem ter toda a informação, ou a disponibilidade de fontes de informação e os custos associados à sua utilização

«Many decisions are taken with incomplete information or on the basis of beliefs, whether we call these prejudices, faith or ideology. So, information-seeking may not occur at all, or there may be a time delay between the recognition of the need and the information-seeking acts; or, in the case of affective needs, neither the need nor its satisfaction may be consciously recognized by the ator; or a cognitive need of fairly low salience may be satisfied by chance days, months or even years after it has been recognized, or the availability of the information may bring about the recognition of a previously unrecognized cognitive need»[118]

Na viragem do milénio, e em particular nos últimos quinze anos, a investigação em torno do Comportamento Informacional tem registado novos desenvolvimentos, os quais se devem, segundo Fernanda Ribeiro, ao ambiente informacional proporcionado pela Web. Posicionados neste outro contexto, quer os utilizadores quer os sistemas de informação enfrentam novos desafios, pelo que urge estudar e investigar o tipo particular de mediação que propiciam:

os sistemas de informação enfrentam novos desafios, pelo que urge estudar e investigar o tipo de mediação que propiciam:

«Este fenómeno de information overload desafia-nos totalmente, com a agravante de que temos agora de articular a informação digital com a que continua a ser impressa em papel, com a música editada em cd, os filmes em dvd, as fotografias feitas e memorizadas em máquinas digitais, enfim, uma panóplia de novos e velhos suportes de informação, que se vão acumulando nas bibliotecas públicas e especializadas, em arquivos da administração pública e das organizações mais diversas e que é, ou deve ser, mediada para a partilha geral e ilimitada. Mas como gerir, disponibilizar e partilhar tudo isto? E como sabemos que essa partilha é efetiva, que os utilizadores acedem e assimilam criticamente a informação encontrada?».[119]

Também, nas palavras de Marcia Bates

«Information behavior research has grown immensely from its scattered beginnings earlier in the twentieth century. We now have a much deeper and less simplistic understanding of how people interact with information. We understand information behavior better within social contexts and as integrated with cultural practices and values. The further complexity of information seeking through the use of various technologies and genres is coming to be better understood, though there is much more to be studied. In fact, even as I write, some six billion people are interacting with information worldwide, drawing on cognitive and evolutionarily shaped behaviors, on social shaping and environmental expectations, and interacting with every information

[118] WILSON, Tom D. (2006) - On user studies and information needs - Op. cit. p.664.
[119] RIBEIRO, Fernanda (2010) – Da mediação passiva à mediação pós-custodial: o papel da Ciência da Informação na sociedade em rede. Op.cit. p.68.

technology from the book to the wireless handheld "smartphone." There is unimaginably much more to learn about information behavior.» [120]

Tal significa que, à medida que a procura de informação se torna mais complexa, designadamente por via da utilização de novas tecnologias, como o *Google Voice Search*[121], entre outras, é fundamental intensificar-se a pesquisa e a investigação aplicada em Ciência da Informação, e em particular no domínio do Comportamento Informacional.[122]

Em Portugal, deve registar-se o Modelo eLit.pt[123], nascido no âmbito do projeto "A Literacia Informacional no Espaço Europeu do Ensino Superior: Estudo das Competências da Informação em Portugal (eLit.pt),"desenvolvido pelo Centro de Estudos em Tecnologia e Ciências da Comunicação da Faculdade de Letras da Universidade do Porto, assente na conceção da literacia informacional como algo que está intrinsecamente ligado à capacidade de buscar, avaliar e usar, (re)produzindo criticamente, a informação, e igualmente, o trabalho pioneiro de Májory Miranda (2010), que propôs o modelo MSEI – Modelo Semântico para Estruturar Informação para estudo da *findability.* [124]

Torna-se, assim fundamental, enquadrar o comportamento informacional na Ciência de Informação, neste sentido Silva propõe uma retificação definitória[139], definindo comportamento informacional como

«(…) o modo de ser, ou de reagir, de uma pessoa, ou de um grupo, numa determinada situação e contexto, impelido por necessidades induzidas ou espontâneas, no que toca exclusivamente à busca, seleção e uso da informação.»[125] Tal como salienta a necessidade da criação de vocabulários próprios e a fixação de conceitos operatórios postos ao serviço da dinâmica investigativa em CI. Para este própósito realiza o enquadramento epistemológico do estudo das necessidades de busca, seleção e uso[126] no âmbito do CI, propondo a terminologia que deveria ser usada para se analisar e entender estas problemáticas, seguindo as contribuições de Gonzalez Teruel e Le Codiac,

---

[120]BATES, Marcia J.–"Information Behavior" In BATES, Marcia J.; MAACK, Mary Niles (Ed.) - Encyclopedia of Library and Information Sciences, New York: CRC Press, 2010. Vol. 3, pp. 2381- 2391. Op.cit.

[121]Ver, a propósito, Google Voice Search [Em linha] [Disponível www.URL.https://support.google.com/chrome/answer/1331723?hl=en [Consultado em 12 de novembro de 2012]

[122] Ver, a propósito desta discussão, por exemplo, CARLOCK, Danielle M.; PERRY, Anali Maughan - Exploring faculty experiences with e-books: a focus group, ALZAZA, N. S.; YAAKUB, A. R. - Students' Awareness and Requirements of Mobile Learning Services in the Higher Education Environment e CHOY, F. C. - From library stacks to library-in-a-pocket: will users be around?

[123] SILVA, Armando Malheiro da (2010) – Modelos e Modelizações em Ciência da Informação: O Modelo eLit.pt e a investigação em literacia informacional. Prisma.com [em linha]. N.º 13, p. 1-56. ISSN 1646 - 3153. [Cons. 03-01-2013]. Disponível em WWW:<URL:http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/785/710>.

[124] MIRANDA, Májory Karoline Fernandes de Oliveira (2010) – O acesso à informação no paradigma pós-custodial: da aplicação da intencionalidade para a findability. Op.cit.

[125] Faz uma tradução literal do inglês information behavior,

[126] SILVA, Armando Malheiro da (2014) - Ciência da Informação e comportamento informacional Enquadramento epistemológico do estudo das necessidades de busca, seleção e uso. Prisma.Com [em linha]. N.º16 [Consultado 10-5-2014]. Disponível em WWW: <URL:http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/700>. ISSN 1646-3153.

entre outros. [127]Neste sentido revisita as definições atrás referidas. Iniciando com a definição de "Necessidades de informação"

[…] « a motivação e engloba as "forças" que impelem os indivíduos para algo, podendo ser de vários tipos, desde as biológicas/fisiológicas até às de auto-realização conceito, embora corresponda aum vector (constituído por um ou vários impulsos de ordem diversa) que predispõe ou orienta diretamente um individuo a buscar e a (re)produzir informação em determinada situação dentro de um determinado contexto tendo como pano de fundo um meio ambiente. Há necessidades espontâneas, mas é mais fácil e comum detectar as necessidades induzidas, aspecto que nos leva ao impato produzido pela propaganda, pela publicidade e pelo marketing. Técnicas e práticas de promoção da leitura correspondem ao processo de indução do vector N (necessidade) no âmbito do comportamento informacional de uma pessoa ou de grupos de pessoas, comunidades, etc., sendo que necessidades inicialmente induzidas acabam tornando-se espontâneas ou, melhor dizendo, "automáticas", mas características de personalidade como a curiosidade intelectual, a atração pelas narrativas faladas e depois escritas, o jeito para a música ou para o desenho configuram um vector N espontâneo no que respeita à busca e (re)produção informacional.» [128]

Substituindo o adjetivo "espontâneas" por «(…) ínsitas a todo o ser humano (com ou sem deficiências percetivas) e passíveis de emergirem sem uma indução ou estimulação direta e imediata.»[129] Afirmando que a necessidade informacional não deverá ser confundida com "desejo de informacão" «(…) aceita-se que seja empregue para traduzir uma aspiração e uma expectativa conscientes, embora assaz idealizadas, isto é, divergentes da realidade possível, perante algo que corresponde ao pretendido, ambicionado ou esperado; e rejeita-se a aceção "instintiva" e viscerogénica do termo por não se ajustar à natureza representacional da informação.»[130] «(…)terá de ser apenas uma categoria específica das necessidades induzidas, fortemente condicionada pelo perfil do utilizador, pelos seus contextos e situações e pela informação disponibilizada/acedida.»[131]

Outro conceito que sofre alteração substancial de perspetiva é o designado "processo de busca" que partilhamos por concordarmos com a definição, assim, Aurora Gonzales Teruel: «Más allá de una formalidad, la consideración de la conducta de búsqueda de información como el obyecto de estudio, significa igualmente que empieza a considerarse de forma global que es lo que lo que les ocurre a los individuos cuando buscan información independientemente de la estrategia seguida para su obtención. Así, adoptando la perspetiva del usuario, empiezan a formularse los primeros modelos teóricos que describirán el proceso de búsqueda de información desde diversas perspetivas, introduciendo elementos desconocidos hasta el momento en la investigación como es la motivación de este usuario pero también sus sensaciones, percepciones o pensamento.» [132]

---

[127] Idem, ibidem.
[128] Idem, ibidem.p.23-44
[129] Idem, ibidem.p. 24
[130] SILVA, Armando Malheiro da (2014) -. *Op.cit.* p.44.
[131] Idem, Ibidem.p.45.
[132] Idem, Ibidem.p.45

Posto o foco, claramente, no indivíduo, sujeito ou utilizador, em vez da sobrevalorização do serviço ou sistema de informação, conceitos operatórios como situação, contexto e meio ambiente ganharam uma extrema importância.

Assim, meio ambiente na Terminologia essencial e no DeltCI, é a «Expressão usada em modelos de comportamento informacional para significar a realidade politica, económica, social e cultural que condiciona e envolve os contextos e situações comportamentais relativas ao fluxo e ao uso/reprodução da informação»[133] que necessita uma boa caraterização do meio ambiente para identificarmos as situações informacionais e info-comunicacionais que aí se desenrolam. Segundo Silva, é necessário «(…) delimitarmos bem as situações informacionais e info- comunicacionais, estamos a facilitar, necessidades informacionais (por extensão, também, info-comunicacionais de algum modo, o estudo das atitudes comportamentais e, sobretudo destas) e estamos a tornar claro que a unidade mais elementar do comportamento info-comunicacional humano, isto é, a situação surge em contextos e, também, direta e exclusivamente relacionada com o meio ambiente. Clarificando um pouco mais: pode afirmar-se que as atitudes e as necessidades informacionais ocorrem sempre em situação, esteja ela inserida num contexto ou no meio ambiente. Confundir situação com contexto é um erro com consequências negativas no âmbito da pesquisa em comportamento informacional. Daí o investimento feito na definição proposta»[134] «(…) Em Ciência da Informação, mais precisamente nos estudos de comportamento informacional, é um conceito operatório oportuno a par de meio ambiente, embora possa ser dispensado por quem use de forma extensiva e intensiva a teoria sistémica. Há porém, óbvias vantagens de usá-lo estritamente no âmbito das atitudes humanas e sociais emergentes do fenómeno info-comunicacional»[135]

Como verificamos pela definição de informação já referida no ponto acima, as dimensões: psicopessoal e a sociocontextual são determinantes, isto é, «(…) temos que fixar a atenção na pessoa com as suas características psicossomáticas próprias, nas quais é possível identificar a predisposição para ativar um certo tipo de necessidade informacional e não outros; e, por outro, é obrigatória a descrição precisa da(s) situação(ões) e contextos onde emergem os estímulos ou induções diretas/imediatas das necessidades informacionais passíveis de serem tipificadas. E, tanto para um enfoque como para o outro, o recurso a um método robusto é inevitável»[136]

Em resumo, podemos concluir que deverá haver uma definição clara do objeto de estudo da CI e ativar os conceitos operatórios que devem se ajustados às diferentes modalidades de pesquisa efetuadas. Investigar o comportamento não dispensa o conceito de mediação, que é predominantemente usado em estudos centrados na área da organização e representação da informação. «(…) Tal como os conceitos de situação, contexto e meio ambiente [que têm duas funções] a de fixar os casos e os problemas comportamentais [e articula] também a transição que estamos a viver, refletida na realidade complexa e híbrida em que estamos e em que infocomunicamos com uma performance nova: em hipertexto, na infoesfera, ousando uma ubiquidade comunicacional nunca antes sonhada.»[137] e que na nossa perspetiva ajudará a conhecer

[133] GONZÁLEZ TERUEL, Aurora (2005) – Los Estudios de necesidades y usos de la información : fundamentos y perspetivas atuales. Op.cit. p.81
[134] SILVA, Armando Malheiro da, (2006), DeltCI - Op.cit. p.154
[135] SILVA, Armando Malheiro da (2014) - Op.cit. p. 155
[136] SILVA, Armando Malheiro da, (2006), - Op.cit. p.154
[137] SILVA, Armando Malheiro da (2014) -Op.cit. p.56

melhor os utilizadores que procurem os arquivos, bem como dotar os profissionais de mais competências para respostas mais integradas, sistemáticas e serem mais proativos.

Como referimos anteriormente investigar o comportamento não dispensa o conceito de mediação, assim iremos no ponto abaixo caracterizar a evolução do conceito de mediação e situá-lo na Ciência da Informação.

2.2. MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

A mediação da informação constitui-se como elemento central na transição entre o paradigma custodial, patrimonialista, historicista e tecnicista e o paradigma pós-custodial, informacional e científico,[138] considerando que o advento das TIC potenciou uma nova dinâmica no modo como a informação é (re)produzida e comunicada, pelo que se impõe, também «uma mudança de postura epistemológica fundamental: da ênfase nas abordagens instrumentais, práticas, normativas e prevalecentemente descritivas dos documentos-artefatos tem de se passar para a compreensão e a explicação do fenómeno info-comunicacional patente num conjunto sequencial de etapas/momentos intrínsecos à capacidade simbólico-relacional dos seres humanos - origem, colecta, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e utilização da informação.» [139]

A origem etimológica da palavra mediação reporta a medium, o que está situado no meio, unindo dois termos ou duas realidades, habitualmente em estado de oposição, pelo que, numa primeira análise, mediar consistirá em impor alguma coisa por forma a estabelecer uma unidade.

Do ponto de vista conceptual, a mediação é um conceito originário quer da doutrina teológica-cristã quer da filosofia grega.[140]

Na Teologia, a mediação adquire sentido perspetivada na relação entre o humano e o divino, enquanto processo que medeia a relação entre ambos, sendo exercida, por intermediários tais como anjos, profetas, ou sacerdotes, e, a partir do Novo Testamento, exclusivamente por Cristo, através de quem a mediação entra ao serviço da obra de salvação, da reconciliação dos homens com Deus, evocando-se assim a sua universalidade.

Na Filosofia, por seu lado, desde Platão que se assume que é impossível combinar duas realidades sem que exista uma terceira funcionando como um elo que as aproxima, e através do qual se estabelece a mais perfeita unidade entre o que ele une e ele mesmo,[141] sendo a questão da mediação nuclear em propostas tão relevantes como a da Dialéctica Hegeliana.

---

[138] SILVA, Armando Malheiro da (2014) - Op.cit. p.21

[139] SILVA, Armando Malheiro da Silva (2010) - Literacia Informacional e o Processo Formativo: Desafios aos Profissionais da Informação. Atas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas [em linha]. N.º 10. Guimarães, 7, 8 e 9 de Abril de 2010. [Cons. 12 out. 2012]. Disponível em WWW:<URL:http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/224/222>.

[140] SILVA, Armando Malheiro da (2010) - Mediações e mediadores em Ciência da Informação. Prisma.com, p.13. [em linha]. N.º 9, p.1-37. [Cons. 03-01-2013]. Disponível em WWW:<URL:http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/700/pdf>. ISSN 1646 – 3153.

[141] Ver, a propósito, DOMINGUES, José António - O Paradigma Mediológico - Debray depois de Mcluhan. 2010 Covilhã: LabCom, 2010. ISBN: 978-989-654-031-9

Com o advento da Modernidade, cristaliza-se a ideia segundo a qual a mediação é fundamental para a estabilização da experiência, ou seja, a aceção de que conhecer significa conferir ao espírito algum conteúdo ou realidade, traduzindo a possibilidade de a realidade exterior ao sujeito se tornar consciente, o que se faz por via do discurso, da linguagem. Desta forma, a cultura, que reúne todos os processos discursivos, é reflexo destes, sendo a linguagem aquilo que separa a experiência do homem e que, ao mesmo tempo, se interpõe entre eles:

« a representação assinala duas presenças, a presença da coisa ausente e a presença da coisa que torna visível, respetivamente, presença imediata e mediata.(...) A questão principal está em saber se o que mediatiza evoca, simplesmente, ou estabelece uma comunicação verdadeira. O problema oscila entre uma perspetiva instrumental do elemento que é portador de significação e uma perspetiva relacional do mesmo. (...) Em qualquer das situações há um jogo que a representação criou, primeiro, de tornar-se ausente, em seguida, de tornar-se presente. Exila-se o real para, paradoxalmente, descobrir-se.»[142]

Aqui, a linguagem enquanto texto, no sentido geral que lhe atribui Derrida, é a experiência, a "realidade" social, histórica, económica, técnica.

Desde então, tornou-se premente compreender o papel das mediações simbólicas, atendendo a que é exatamente através dos meios que cada sujeito se apropria da sua experiência do mundo, tornando-a intermutável.

A afirmação da mediologia como disciplina tem sido projeto de desenvolvimento sistemático e concertado sobretudo a partir dos trabalhos de Régis Debray[143] e de Marshall Mcluhan[159]. Este último fundou, em 1964, na Universidade de Toronto, Canadá, *The Mcluhan Program in Culture and Technology*, tido como o departamento de estudos de mediação mais consagrado do mundo, e são dele conceitos tão fundamentais como o de Meios de Comunicação, Aldeia Global e Idade da Informação.

De acordo com José António Domingues,[144], quer o programa de Mcluhan, quer o de Debray, são projetos que procuram explicitar a mediação técnica enquanto modo de ser antropológico, fazendo ressaltar a importância do meio na apropriação da realidade. Para Mcluhan o *medium* é a mensagem, enquanto que para Debray o *medium* conduz a mensagem, mas em ambas as propostas se estabelece que a técnica moderna é um modo de abertura, assumindo-se que através dos meios o sujeito amplifica-se e ao seu mundo por via do acesso à informação. Mais importante, para a nossa análise, é a proposição segundo a qual: «O desejo de imediatidade, tornado visível na atualidade pelo ciberespaço, um espaço universal suportado tecnicamente, onde todos os espaços particulares se fundem, realiza o sonho do pensamento teológico cristão de criar uma comunidade unida, assim como o sonho do pensamento filosófico idealista de dialeticamente aceder à figura racional da Totalidade. É graças ao pensamento moderno, técnico-científico, que a técnica potencia o desígnio de imediação, paradoxalmente afastando-nos cada vez mais da natureza. «(...) O que outrora fora baseado na separação do referente e do signo, com a lógica a fazer a ponte, passa a ser trabalhado mecanicamente, com a particularidade de se produzir a coisa, precisamente, no

[142] PLATÃO, Timeu, 31c. p.10
[143] DOMINGUES, José António (2010) - O Paradigma Mediológico: Debray depois de Mcluhan. Covilhã: LabCom. ISBN : 978-989-654-031-9. p.14
[144] Ver, deste autor, Le Pouvoir Intellectuel en France (1979), Cours de Médiologie Générale (1991), Manifestes Médiologiques (1994).

momento de a enunciar.»[145]

Dito de outro modo, os meios amplificam a nossa experiência da realidade, pelo que nos afetam emocional e mentalmente, daí decorrendo transformações sociais profundas, tendo em conta que, precisamente, os meios operam numa dada matriz sócio-cultural.[146]

Nas áreas da Psicologia, por seu lado, é interessante perceber que a mediação vem suscitando também discussão profícua, em particular nos domínios da Psicologia Educacional e da Psicologia Social, aliando-se ao esforço de compreensão do mesmo fenómeno de igual modo encetado pela Sociologia da Educação.

Trabalhando sobre as formulações empreendidas por T. W. Adorno e Lev Vigotski, Sílvia Zanolla, num artigo recente[147], esclarece que, muito embora representando escolas teóricas diferentes, ambos os autores confluem na análise do potencial da mediação na transformação da contemporaneidade, enquanto instrumento ideal de aquisição da consciência, elegendo-a como catalisador de um novo paradigma disciplinar, segundo o qual existe uma relação de reciprocidade entre os indivíduos e as possibilidades do conhecer/ aprender.

A conceção dialética de Vigotski [148] (1896-1934), psicólogo russo, opõe-se à conceção naturalista do desenvolvimento humano, considerando que a interação social desempenha um papel fundamental no desenvolvimento da cognição. Vigotski, em citação de Zanolla, estabelece que «Toda forma elementar de comportamento pressupõe uma relação direta à situação-problema defrontada pelo organismo — o que pode ser representado pela forma simples (S - R), por outro lado, a estrutura de operações com signos requer um elo intermediário entre o estímulo e a resposta.

Esse elo intermediário é um estímulo de segunda ordem (signo), colocado no interior da operação, onde preenche uma função especial; ele cria uma relação entre S e R. O termo "colocado" indica que o indivíduo deve estar ativamente engajado no estabelecimento desse elo. Esse signo possui, também, a característica importante da ação reversa (isto é, ele age sobre o indivíduo e não sobre o meio ambiente). Consequentemente, o processo simples estímulo-resposta é substituído por um ato complexo, mediado.» [149]

Deste modo, confere à mediação entre o universo subjetivo e objetivo o potencial de transformação individual necessário à apreensão da realidade, ou seja, que é através da aquisição de consciência, isto é, da possibilidade dinâmica de aprendizagem decorrente das suas condições histórico-culturais, que o indivíduo se dota, por meio das representações sociais sígnicas, da capacidade de transformar o mundo que o rodeia.

---

[145] DOMINGUES, (2010) - Op.cit. p.20. Ver, deste autor, The Mechanical Bride: The Folklore of Industrial Man (1951), The Gutenberg Galaxy (1962), Understanding Media: The Extensions of Man (1964), Medium is the Massage: An Inventory of Effects (1967) ou War and Peace in the Global Village (1968).
[146] DOMINGUES, (2010) - Op.cit. p.14
[147] Idem, ibidem. p.171.
[148] ZANOLLA, Sílvia Rosa da Silva (2012) – O conceito de mediação em Vigotski e Adorno. Psicologia & Sociedade [em linha]. Vol. 24, nº.1, p. 5-14. [Cons. 01 mar. 2013]. Disponível em WWW: <URL:http://www.scielo.br/pdf/psoc/v24n1/02.pdf>. ISSN 0102-7182.
[149] ZANOLLA, (2012)- Op.cit.p.7.

No entender de Adorno (1903-1969), sociólogo alemão, fundador da Teoria Crítica na Escola de Frankfurt, partir da premissa de Vigotski de que a mediação constitui a possibilidade de identificação da realidade, significa assumir que a relação entre o sujeito e o objeto se encontra determinada pelo contexto social e político, o que traduz, necessariamente a conformação do sujeito com a própria realidade. Para este autor, a proposta do conceito de uma dialética da negação, enfatiza a circunstância de a realidade constituída na relação simbiótica entre o sujeito e o objeto, por via de uma mediação social idealizada, acabar por gerar «um sujeito submisso subsumido na própria identificação, cuja própria ideia de esclarecimento se compromete de maneira objetiva» [150] e assim mesmo, impedir o advento da educação como fenómeno cultural.

Em Adorno, tal como em Vigotski, a Educação não se esgota nos processos educacionais ou de aquisição de aprendizagens, mas constitui um motor efetivo do desenvolvimento humano e cultural. Por isso mesmo, na sua teorização crítica, é essencial que a mediação – enquanto instrumento ideal de aquisição da consciência - se encontre absolutamente dissociada de qualquer mecanismo de dominação, bem como de qualquer idealização conferida por métodos e teorias cristalizadas no tempo, sob pena de perder o seu potencial de emancipação e de transformação cultural.

Trata-se, em melhor análise, de buscar a mediação através do confronto entre o que o objeto parece ou pretende ser com o que é efetivamente, através do olhar crítico sustentado na metodologia dialética de procurar *verdade* na sua negação.

Esta breve incursão em outros domínios que não o específico da Ciência da Informação pareceu-nos relevante tendo presente a sugestão de Armando Malheiro da Silva sobre a necessidade de, precisamente no âmbito da Ciência da Informação, se assumir como absolutamente indispensável rejeitar uma conceção culturalista de mediação preconizada, por exemplo, pela Ciência da Comunicação.[151]

Tal como é assinalado por este professor da Escola do Porto, o conceito de mediação aplicado em Ciência da Informação tem sido contaminado muito por influência da Teoria das Mediações Culturais de Jesús Martin Barbero, filósofo espanhol, professor de Comunicação na Universidad del Valle (Colômbia) até 1996, desde a publicação da sua obra seminal "De los medios a las mediaciones - Comunicación, Cultura e Hegemonia" em 1987.

O modelo comunicacional proposto por Barbero, escreve José Dantas, assenta na ideia da receção mediática enquanto processo de interação, implicando o deslocamento do eixo de debate dos meios para as mediações, quer dizer, para o espaço simbólico-representativo (cultural) preenchido pela mensagem que medeia a relação entre emissor e recetor: «O ato de mediar significa fixar entre duas partes um ponto de referência comum, mas equidistante, que a uma e a outra faculte o estabelecimento de algum tipo de inter-relação, ou seja, as mediações seriam estratégias de comunicação em que, ao participar, o ser humano se representa a si próprio e o seu entorno, proporcionando uma significativa produção e troca de sentidos.» [152]

---

[150] ZANOLLA, (2012) -Op.cit. p.10

[151] Ver, a propósito, SILVA, (2010) - Mediações e mediadores em Ciência da Informação. Op.cit e DAVALLON, Jean (2007) - A mediação: a comunicação em processo. Prisma.com: Revista de Ciências da Informação e da Comunicação do CETAC [em linha]. Nº 4, p. 3-36. [Cons. 11 fev. 2013]. Disponível em WWW: <URL:http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/viewFile/645/pdf>. ISSN 1646-3153.

[152] DANTAS, José Guibson Delgado (2008)- Teoria das Mediações Culturais: Uma Proposta de Jesús Martín-Barbero para o Estudo de Recepção [em linha]. X Congresso de ciências da Comunicação na Região

Em Barbero, o recetor é um produtor de novos significados que interpreta os conteúdos das mensagens a partir do seu mapa de codificação simbólico, social e cultural, pelo que, na sua perspetiva, é fundamental problematizar a comunicação a partir dos dispositivos socioculturais que influenciam ambos os sujeitos comunicacionais, emissor e recetor.

Esta teorização ganhou inúmeros adeptos, em particular na América Latina, porém, no domínio da Ciência da Informação, a apropriação do conceito operatório de mediação deve fazer-se criticamente «ajustando-o à especificidade do objeto (re)construído da Ciência da Informação, unitária e transdisciplinar» [153] pois só desta forma é possível compreendê-lo à luz do papel do profissional da Ciência da Informação, seja Bibliotecário, Documentalista ou Arquivista, e dos problemas específicos com que se deparam.

Como vimos em páginas anteriores, o conceito de informação convoca o conceito de comunicação, reportando-se ambos a um fenómeno humano e social centrado na apreensão simbólica e na inter-relação – o fenómeno info- comunicacional -, que desde o desenvolvimento acentuado das Tecnologias de Informação e Comunicação se vem transformando e re(modelando) de uma forma nunca antes percecionada.

Mais do que os chamados meios de comunicação de massas – *Mass Media* -, o ciber espaço, por exemplo, revolucionou por completo a *comunicação*, tal qual a conhecíamos, mas sobretudo vem marcando de modo extraordinário a configuração dos serviços de informação e a *praxis* profissional que lhe é subjacente, além do comportamento dos utilizadores destes serviços, na forma como reclamam e demandam a informação que eles custodeiam, conservam e tornam acessível.

O processo de explosão informacional, na perceção da Escola do Porto, terá necessariamente de ser acompanhado não apenas de atualização técnico- procedimental por parte dos serviços de informação, mas, e fundamentalmente, de uma mediação que concorra para o acesso geral e ilimitado à informação: «Os serviços de informação multiplicaram-se e complexificaram-se até se instalarem na internet e, aqui, a função mediadora de comunicação no espaço social e a função mediadora institucional, com as estratégias comunicacionais específicas dos respectivos atores e agentes, não desapareceram, nem tendem, necessariamente, a desaparecer, mas podem transformar-se e coexistir com um emergente novo tipo de mediação – deslocalizada ou dispersa (na internet/redes conexas), institucional, coletiva, grupal, pessoal e até anónima, interativa e colaborativa.»[154]

De acordo com a proposta de Armando Malheiro da Silva (2010)[155], é possível sintetizar três tipos diferentes de mediação pós-custodial e informacional:

Nordeste – São Luis, MA – 12 a 14 de junho de 2008. [Cons. 12 fev. 2013]. Disponível em WWW: <URL:http://www.intercom.org.br/papers/regionais/nordeste2008/resumos/R12-0015- 1.pdf>.

[153] SILVA, Armando Malheiro da, (2010) - Mediações e mediadores em Ciência da Informação. Op.cit p.1.

[154] SILVA, Armando Malheiro da (2010) - Op.cit. p.24.

[155] SILVA, Armando Malheiro da (2010) - Op.cit.

[1] Mediação Institucional: emergente das instituições culturais tradicionais, como as Bibliotecas e os Arquivos, é exercida por mediadores especializados – os profissionais da informação -, e partilhada com informáticos, responsáveis pela elaboração do website através do qual são disponibilizados os acervos em depósito.

[2] Mediação Distribuída e/ou partilhada: ocorre em websites e blogs promovidos por indivíduos ou organizações coletivas, existindo os mediadores que localizam, selecionam e disponibilizam conteúdos, o designer e a empresa que vendem ou fornecem de forma livre a aplicação, e os aderentes ao serviço que são convidados a intervir ativamente com conteúdos e comentários.

[3] Mediação Cumulativa: com a inovação tecnológica, o papel do produtor e utilizador cresce enormemente, desenvolvendo um tipo de mediação cumulativa que pode abranger a de designer e de programador, e que produz efeitos e é condicionada através da ativa participação em comunidades que agregam interagentes idênticos ou parecidos (o utilizador torna-se produtor e vice-versa).

Na mediação pós-custodial, que demandam os novos tempos, já não há espaço para a linearidade que algumas bibliotecas e arquivos digitais ainda comportam, no que se refere à permanência de um modelo de usabilidade que continua a impor ao utilizador esquemas de catalogação e de indexação pretensamente destinados a guiá-lo no sentido de obter a informação que pretende, mas que, na verdade, castram o seu acesso pleno à informação neles contida e manipulam o sentido da sua pesquisa.

Por outro lado, na Era Digital, os especialistas de informação vêem-se na circunstância de ter de partilhar o seu lugar de mediação com os programadores informáticos, os arquitetos das plataformas digitais onde "correm" (re)novadas

Bibliotecas e Arquivos, pelo que se configura extremamente relevante delimitar o seu campo de atuação a este nível.

Segundo Silva[156], o profissional da informação distancia-se do informático quando coloca o enfoque da sua mediação na análise profunda e aturada dos perfis e necessidades dos seus utilizadores, isto é, quando se detém sobre as condições em que a partilha e o acesso à informação se efetivam.

Atualmente, e mais do que nunca, na transição paradigmática custodial pós-custodial, impõe-se estudar o modo como se processa a mediação informacional, quer nos serviços de informação tradicionais, quer nas Bibliotecas e Arquivos Digitais. Disto mesmo dá conta Kuhlthau, [157] através da noção de zona de intervenção, ou seja, o ponto em que o utilizador se revela proceder mais eficazmente com ou sem a ajuda do mediador da informação. Na sua análise, no contexto dos serviços de informação, é possível identificar cinco zonas de intervenção, sendo que a primeira envolve a intervenção do próprio utilizador, e as restantes quatro graus de mediação diferenciados: zona 2, em que o profissional da informação atua como localizador da informação, zona 3, em que o profissional da informação age como identificador da informação, isto é, desvelando os recursos de informação potencialmente mais adequados à busca do utilizador, zona 4, em que o profissional da informação assume o papel de consultor, ou seja, não só identifica os recursos de informação mais adequados

[156] SILVA, Armando Malheiro da (2010) - Op.cit.
[157] KUHLTHAU, Carol (2004) - Seeking Meaning: a process approach to library and information services. London: Libraries Unlimited. ISBN 1-59158-094-3.

como também guia o utilizador através deles, e zona 5, em que o profissional da informação atua enquanto conselheiro do utilizador, isto é, orienta-o ao longo de todo o seu processo de busca da informação, interagindo de forma sistemática e continuada.

Neste ponto, facilmente se percebe que ganha também especial importância o conceito de literacia informacional, habitualmente definido como o universo de competências crítico-cognitivas dos utilizadores no momento de procura, avaliação e uso da informação disponibilizada[158].

A expressão *information literate* foi utilizada pela primeira vez em 1974, por Paul G. Zurkowski, bibliotecário norte-americano, Presidente da *Information Industry Association*, num relatório intitulado "The information service environment relationships and priorities", que perspetivava a implementação de um programa nacional de preparação do acesso universal à informação, tida como elemento essencial à democracia e à constituição da cidadania.

Em 1989, a *American Library Association*, fez publicar um relatório onde ressaltava a importância da literacia informacional, estabelecendo que, para ser competente em informação, uma pessoa deve ser capaz de reconhecê-la como necessária e possuir a habilidade para a localizar, avaliar e usar, o que significa que necessita de apreender o modo como a informação se encontra organizada, demandando assim dos profissionais de informação o desenvolvimento de um conjunto de posturas e de instrumentos que efetivamente possibilitassem o acesso rápido e fácil à informação por parte dos utilizadores.

Desde então, têm-se multiplicado os estudos sobre a literacia informacional [159], todavia, tal não significou necessariamente uma alteração significativa na prática quotidiana dos serviços de informação. Na verdade, e muito embora a vertente formativa tenha granjeado seguidores, manteve-se a perspetiva segundo a qual os utilizadores necessitam ser orientados pelos profissionais de informação tendo em conta a complexidade dos instrumentos de pesquisa construídos no quadro de organização dos próprios serviços, e não a partir da perceção das necessidades daqueles que os utilizam.

Neste contexto, os profissionais dos serviços de informação, como os Bibliotecários ou os Arquivistas, assumem a dupla função de educadores e facilitadores, guiando os utilizadores nas suas pesquisas, ou seja, praticando uma mediação assente na definição estandardizada das competências dos utilizadores. Todavia, tal como é defendido por Armando Malheiro da Silva, importa ter presente que «fixar critérios e habilidades que as pessoas têm de possuir para buscar, encontrar e selecionar a informação pretendida corresponde a uma atitude muito diversa da científica que exige compreender, por exemplo, se uma mediação baseada em standards, na atual conjuntura de rede (redes colaborativas mediadas cada vez mais por computador), ajuda ou

[158] Ver, também, a propósito, BATES, M.J. - Learning about the information seeking of interdisciplinary scholars and students *Library Trends* [Em linha] Volume 45, nº. 2 (1996) pp. 155-164. ISSN 0024- 2594 [Consultado em 18-10-2013] Disponível na Internet em: <URL: http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.261.273&rep=rep1&type=pdf>

[159] SILVA, Armando Malheiro da (2008) - Notas soltas sobre Ciência da Informação. Arquivística.net [em linha]. Vol. 4, nº2,p.59-73.[Cons. 03-01-2012]. Disponível em WWW: <URL:http://www.google.pt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CC0QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.arquivistica.net%2Fojs%2Finclude%2Fgetdoc.php%3Fid%3D507%26article%3D208%26mode%3Dpdf&ei=d871UMyLD4WyhAfFvYHoAg&usg=AFQjCNEecP2dFDTJxwY3Aob8b O1Y3hJzWQ>. ISSN 1808-4826.p. 20.

violenta e inibe a expressão de necessidades e a liberdade criativa dos utilizadores que podem ser também autores.»[160]

Na Era da Informação é indispensável estender a nossa análise além do aperfeiçoamento ou melhoria dos instrumentos de pesquisa, centrando a investigação no nosso objeto de estudo – a Informação – enquanto mediação de primeiro tipo «uma vez que integra a língua e outros códigos essenciais ao primado da representação mental e emocional»[161] mas sobretudo equacionando que a literacia informacional, isto é, a capacidade de procurar, organizar e avaliar a informação, formulando opiniões válidas e baseadas nos resultados obtidos, depende em larga medida da origem, recolha, organização, armazenamento, recuperação e transmissão da informação, e menos das capacidades e/ ou habilidades dos utilizadores, como hoje em dia se parece fazer crer através da generalização do uso das TIC.

Deste modo, se é certo que a mediação custodial conferia aos profissionais da informação poderes de manipulação e de condicionamento, não é menos certo que a explosão da informação traz à mediação pós-custodial desafios substancialmente diferentes no que se refere ao estudo sistemático do modo como os utilizadores se comportam, e da informação de que necessitam: «Do ambiente à situação, o que ressalta na caracterização do comportamento e, mais especificamente, da literacia informacional é a componente psicológica e social das necessidades que, de forma genérica e até imprecisa, são envolvidas pelo termo motivação. A pessoa é motivada, ou seja, impulsionada para agir e neste movimento singular pode ter que buscar a informação necessária para, usando-a, criar informação própria.» [162]

Tal como referido por Almeida Júnior [163], a mediação encontra-se presente em todas as atividade empreendidas pelo profissional da informação, cristalizando-se como toda e qualquer «ação de interferência – realizada pelo profissional da informação –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional. »[164]

Nesta aceção, convirá lembrar que, historicamente, os profissionais da informação estiveram do lado (por obediência a normas ou por livre vontade) dos que procuraram limitar o acesso à informação, operando como instrumentos de manutenção do poder exercido por eles[165], pelo que a consideração da mediação da informação no quadro aplicado da Ciência da Informação, enquanto conceito operatório, imputa a análise crítica da prática quotidiana dos próprios serviços de informação, bem como «a alteração do atual quadro teórico-funcional da atividade disciplinar e profissional por

---

[160] SILVA, Armando Malheiro da (2010). p.28
[161] Idem, ibidem.p.29
[162] Idem, iIbidem. P.37
[163] ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de (2009) – Mediação da informação e múltiplas linguagens. Pesq. bras. Ci. Inf. Vol.2, nº.1, p.92- 93 (jan./dez. 2009) [em linha]. [Cons. 01 fev. 2013]. Disponível em WWW:URL:http://eprints.rclis.org/13269/1/MEDIA%C3%87%C3%83O_DA_INFORMA%C3%87%C3%83O_Linguagens.pdf;
[164] JÚNIOR, Almeida Oswaldo Francisco de (2011) – A mediação da informação e a leitura informacional. In CASADO, Elías Sanz; PORTAL, Salvador Gorbea; SÁNCHEZ, María Luisa Lascuraín (Ed.) – Memoria del VIII Encuentro de la Asociación de Educadores e Investigadores de Bibliotecología, Archivología, ciencias de la Información y Documentación de Iberoamérica y el Caribe. 12, 13 y 14 de noviembre del 2008. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, p.92
[165] VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org.) (2010) – Gestão, Mediação e Uso da Informação. São Paulo: Cultura Acadêmica. ISBN 978-85-7983-117-1. p.17.

uma postura diferente, sintonizada com o universo dinâmico das ciências Sociais e empenhada na compreensão do social e do cultural, com óbvias implicações nos modelos formativos dos futuros profissionais da informação» [166]

Quer isto dizer que, na nossa pesquisa, partimos da assunção de que, no exercício do seu trabalho, o profissional da informação, o arquivista, não é nem neutral nem imparcial, mas que interfere efetivamente enquanto sujeito do processo info-comunicacional em que se insere: «A idéia de neutralidade, tanto do mediador como do processo de mediação, torna-se claramente inapropriada e o momento da relação/interação profissional da informação x usuário é estruturado não como algo estanque e fracionado no tempo, mas envolvendo os personagens como um todo, os conhecimentos conscientes e inconscientes, e o entorno social, político, econômico e cultural em que estão imersos. A mediação da informação é um processo histórico-social.

O momento em que se concretiza não é um recorte de tempo estático e dissociado de seu entorno. Ao contrário: resulta da relação dos sujeitos com o mundo.»[167]

Seja ela mediação implícita e explícita isto é, compreendendo o desenvolvimento de ações conscientes baseadas num conjunto de conhecimentos estável e consolidado, ou compreendendo o desenvolvimento de ações transparecendo um conhecimento inconsciente, seja ela transformada em objeto de estudo prioritário da Ciência da Informação, como na proposta de Almeida Júnior[168], equacionamos como fundamental o entendimento do utilizador enquanto sujeito ativo e participativo, logo, a consideração da mediação da informação como conceito operatório nuclear em pesquisa na área da Ciência da Informação.

Esta perceção vem sendo consolidada em inúmeros projetos de investigação.

No Brasil, por exemplo, desde 2005 que a Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação (ANCIB) tem um grupo de trabalho intitulado Mediação, Circulação e Apropriação da Informação, e em Portugal, a Escola do Porto em particular tem empreendido investigação concertada sobre esta temática. Da pesquisa elaborada por Ana Martins[169], sobre o desenvolvimento do conceito de mediação no domínio da Ciência da Informação brasileira, conclui-se que o termo mediação da informação é habitualmente utilizado para identificar «prática e/ou processo que envolve o fluxo, a transferência e a apropriação da informação, a elaboração de conhecimento e sentidos pelos sujeitos, podendo estar apoiada no agente mediador especializado, o bibliotecário ou profissional da informação e nos

---

[166] RIBEIRO, Fernanda (2010) – Da mediação passiva à mediação pós-custodial: o papel da Ciência da Informação na sociedade em rede. Informação & Sociedade: Estudos. p.69. [em linha]. Vol. 20, nº1, p. 63-70ISSN 1809-4783. [Cons. 18-01-2013]. Disponível em WWW: <URL:http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/4440/3420>

[167] ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de (2009) – Mediação da informação e múltiplas linguagens. Op.cit. p.93.

[168] Ver, a propósito, ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de (2009) – Mediação da informação e múltiplas linguagens. Op.cit; 2007.

[169] MARTINS, Ana Amélia Lage (2010) – Mediação: reflexões no campo da Ciência da Informação. Minas Gerais: Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais. Dissertação de Mestrado. [Em linha] [Cons. 12 fev. 2013]. Disponível em WWW:<URL http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/ECID-88MHR9/dissertacao_ana_amelia.pdf?sequence=1

dispositivos tecnológicos.»[170]

Na análise desta autora, no campo da Ciência de Informação no Brasil, o conceito de mediação é ainda pouco claro, o que decorre do fato de ainda não se encontrar devidamente problematizado ou sujeito à reflexão teórica sistemática.

Nas suas palavras: «A desconsideração da historicidade do conceito, bem como o desconhecimento dos componentes e variáveis que atuam na composição do mesmo, conferem à mediação, no campo da Ciência da Informação brasileira, uma incosistência que pode ser notada nas diferentes alocações do termo, em circunstâncias variadas.» [171]

Ora, em Portugal, na Escola do Porto, o esforço de reflexão teórico-epistemológico faz-se exatamente com base na historicidade do conceito de mediação, isto é, tendo presente que no paradigma custodial, historicista e patrimonialista ainda vigente, a ideia de preservação e de guarda da memória continuam a prevalecer sobre a ideia do acesso, o que concorre para uma certa "deformidade" na apropriação do próprio conceito de mediação no seio das instituições e profissionais da informação.

Dito de outro modo, na análise que perfilhamos, será sempre esforço inglório perspetivar os desafios da mediação da informação própria dos novos tempos sem analisar criticamente os construtos teórico-metodológicos que sustentaram a mediação da informação através dos séculos e, por isso mesmo, consideramos que a pesquisa e o método especificamente trabalhado pelo campo da Ciência da Informação é a única forma de revelar as debilidades e as potencialidades de uma *Informação* que se pretende de todos e para todos:

«a consolidação da CI como área científica com fundamentos teórico metodológicos sólidos e consistentes [é] garantia de que os graduados neste campo do saber estarão preparados para enfrentar os novos desafios da sociedade em rede e estarão à altura de estudar e compreender o fenómeno info-comunicacional em toda a sua complexidade. Continuarão a assumir-se como mediadores de informação, mas com perfil de experts em avaliar, selecionar e fornecer apenas informação útil e pertinente ao utilizador que a procura. E continuarão, certamente, a afirmar-se como garantes da preservação da memória, aspeto que, dada a volatilidade a que está sujeita a informação digital, será, sem dúvida, considerado uma função muito especializada e muito reconhecida socialmente, requerendo uma preparação adequada, que não dispensará uma base científica bem consolidada»[172]

CONCLUSÃO

Por sua vez, neste texto abordámos, em síntese, o conceito epistemológico da Ciência da Informação e as suas implicações na gestão e disponibilização da informação nos arquivos públicos. Fez-se uma aproximação à problemática da mediação da informação no sentido da satisfação do utilizador na demanda da informação que é o conceito operatório da investigação, enquadrada pela metodologia quadripolar numa perspetiva de abordagem sistémica. Foram explicitados os conceitos de comportamento informacional e mediação da informação e a sua operacionalização na Era digital em que o utilizador assume um papel central na gestão da informação.

---

[170] MARTINS, (2010) - Op.cit.p.194

[171] Idem, ibidem.p.203.

[172] RIBEIRO, Fernanda (2010) – Da mediação passiva à mediação pós-custodial: o papel da Ciência da Informação na sociedade em rede. Op.cit. p.69.

Referências Bibliográficas

ALMEIDA, João Ferreira de (2007) – Velhos e novos aspetos da epistemologia das ciências sociais. Sociologia, problemas e práticas [Em linha] n.º 55, pp.11-24, ISSN 0873-6529 [Consultado em 10- 12-2012] Disponível na internet em: <URL:http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/spp/n55/n55a02.pdf>

ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de (2009) – Mediação da informação e múltiplas linguagens. Pesq. bras. Ci. Inf. Vol.2, nº.1, p.92- 93 (jan./dez. 2009) [em linha]. [Cons. 01 fev. 2013]. Disponível em WWW: URL:http://eprints.rclis.org/13269/1/MEDIA%C3%87%C3%83O_DA_INFORMA%C3%87%C3%83O_Linguagens.pdf;

AMARAL, Marina Isabel Tomás Pinto Ferraz do (2012) - Divisão de Bibliotecas e Arquivos Municipais de Cascais, Estudo da Satisfação dos Utilizadores das Bibliotecas: BMC – Casa da Horta da Quinta de Santa Clara e BMC – S. Domingos de Rana Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa,. Relatório de Estágio de Mestrado [Consultado em 10-04-2013] Disponível na Internet em:<URL: http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/6929/1/ulfl120639_tm.pdf>

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila (2009) – Correntes teóricas da Ciência da Informação. Ciência da Informação [em linha]. Vol. 38, nº 3, p. 192-204. [Cons. 18 jan. 2013]. Disponível em WWW: <URL:http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1719/1347>. ISSN 1518-8353.

BATESON, Gregory (1972) – Steps to an Ecology of Mind : Collected Essays in Anthropology, Psychiatry, Evolution, and Epistemology. Chicago: The University of Chicago Press.

BEZERRA, Fabíola Maria Pereira (2011) - A Biblioteca Pública e o Utilizador Idoso: relato da experiência portuguesa XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação. Maceió, Brasil, 7-10 Agosto 2011 [Consultado em 10-04-2013] disponível na Internet em: URL:http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/48/498

BOEIRA, Sérgio Luís; KOSLOWSKI, Adilson Alciomar (2009) – Paradigma e disciplina nas perspetivas de Kuhn e Morin. INTERthesis-Revista Internacional Interdisciplinar [em linha]. Vol. 6, nº 1, p. 90-115. [Cons. 10 dez. 2012]. Disponível em WWW:<URL:http://api.ning.com/files/IvR6OvSBmlXXZhbNQDvw11ra8TW2KfET0TN05Y4ScMHTe3
frdtnt4zzUuD8TYyF19ixkcE9tCgm2rDSrV4BdEFp**z15bpvv/PARADIGMANASPERSPETIVASDE KUHEMORIN.pdf>. ISSN 1807-1384.

BORKO, Harold ((1968) – Information science: What is it?. American Documentation [em linha]. Vol. 19, n.º 1, p. 3-5. DOI: 10.1002/asi.5090190103. [Cons. 05 jan. 2013]. Disponível em WWW: <URL:http://www.scribd.com/doc/533107/Borko-H-v-19-n-1-p-35-1968>.

BUSH, Vannevar (1945) – As we may think. The Atlantic Monthly. N. º July. [Cons. 12 nov. 2012]. Disponível em WWW: <URL:http://www.ps.uni-saarland.de/~duchier/pub/vbush/vbush1.shtml>.

CASTELLS, Manuel (2005) – A Era da Informação : Economia, Sociedade e Cultura. Vol. 1. A Sociedade em Rede. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian. ISBN 972-31-0984-0., p. 605. CASTELLS, Manuel (2005) – A Era da Informação : Economia, Sociedade e Cultura. Vol. 1. A Sociedade em Rede. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian. ISBN 972-31-0984-0., p. 605.

COLLIER, Mary Jane (Ed.) (2000) – Constituting cultural difference through discourse. International and Intercultural Communication Annual, Vol. XXIII. California: Sage. ISBN : 0-7619-2229-6.

DANTAS, José Guibson Delgado (2008)- Teoria das Mediações Culturais: Uma Proposta de Jesús Martín-Barbero para o Estudo de Recepção [em linha]. X Congresso de ciências da Comunicação na Região Nordeste – São Luis, MA – 12 a 14 de junho de 2008. [Cons. 12 fev. 2013]. Disponível em WWW: <URL:http://www.intercom.org.br/papers/regionais/nordeste2008/resumos/R12-0015- 1.pdf>.

FOUCAULT, Michel (2005) – A Arqueologia do Saber.. Coimbra: Almedina. ISBN 972-40-1694-3. P.260.

FOUCAULT, Michel (2005) – As Palavras e as Coisas Lisboa: Edições 70. ISBN 972-44-0531-1. p.381-382.

HAM, F. Geral (1975) - The Archival Edge, American Archivist, 38 (January), 1,p.6.[Cons. 01 fev. 2013]. Disponível em WWW: <URLhttp://web.utk.edu/~lbronsta/cox.pdf.

JARDIM, José Maria (1999) – O acesso à informação arquivística no Brasil : problemas de acessibilidade e disseminação. Documento preparatório Mesa Redonda Nacional de Arquivos, Conselho Nacional de Arquivos – CONARQ, Rio de Janeiro, 13 a 15 de Julho de 1999. [Cons. 18 mar. 2013]. Disponível em WWW: <URL:http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/mesa/o_acesso informao_arq uivstica_no_brasil.pdf>.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza (2010) - Evolução teórico- metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. Ciência da Informação [em linha]. Vol. 39, n.º 1, p.21-32. [Cons. 12 fev. 2013]. Disponível em WWW: <URL:http://www.scielo.br/pdf/ci/v39n1/v39n1a02.pdf>.

LE COADIC, Yves-François (1997) – La science de l'information. Paris: PUF. ISBN 2-13-046831-9

LYOTARD, Jean-François (2003) – A Condição Pós-Moderna- Lisboa: Gradiva, ISBN: 850-30-0638- 3.

MARQUES, Maria Beatriz Pinto de Sá Moscoso (2012) - A satisfação do cliente de serviços de informação: as bibliotecas públicas da Região Centro Coimbra: Faculdade de

Letras,. Tese de doutoramento [Consultado em 15-03-2013] Disponível na Internet em:<URL: http://hdl.handle.net/10316/20462>

MARTINS, Ana Amélia Lage (2010) – Mediação: reflexões no campo da Ciência da Informação. Minas Gerais: Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais. Dissertação de Mestrado. [Em linha] [Cons. 12 fev. 2013]. Disponível em WWW:<URL http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/ECID-88MHR9/dissertacao_ana_amelia.pdf?sequence=1

MATTA, Rodrigo Octávio Beton (2010) – Modelo de Comportamento Informacional de Usurários: uma análise teórica. In VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org.) – Gestão, Mediação e Uso da Informação. São Paulo: Cultura Acadêmica. ISBN 978-85-7983-117-1. p.130.

PACHECO, Emília Lúcia; BARRADAS, Maria João de Oliveira; SEQUEIRA, Nélia de Brito - Formação de utilizadores na biblioteca universitária: um estudo de caso. Atas do Congresso.

MEDEIROS, Ana Luiza; VANTI, Nadia (2011) - Vannevar Bush e as matrizes discursivas de As we may think: por uma possível história da Ciência da Informação. Informação & Sociedade: Estudos [Em linha] Volume 21, nº 3, pp.31-39. ISSN: 1809-4783 [Consultado em 30-03- 2013] Disponível na Internet em:<URL: http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/9652 >.

MIRANDA, Májory Karoline Fernandes de Oliveira (2010) – O acesso à informação no paradigma pós-custodial : da aplicação da intencionalidade para a findability [em linha]. Porto:Universidade do Porto. Tese de doutoramento. P.51 [Cons. 15 out. 2012]. Disponível em WWW: <URL:http://repositorioaberto.up.pt/bitstream/10216/50422/2/tesedoutmajorymiranda000112543.pdf>.

MORIN, Edgar (1991) – O Paradigma Perdido. Mem Martins: Publicações Europa-América,. ISBN 24972-1-01721-3. p. 193.

MORIN,Edgar; KERN, Anne Brigitte (2001) – Terra-Pátria. Lisboa: Instituto Piaget. ISBN 972-771- 378-5.

MORSE, Kenneth T. (1959) - International Conference on Scientific Information: A Brief Report.

NEVES, Artur Castro (2006) – Como definir a Sociedade da Informação? Porto: Edições Afrontamento. ISBN: 9789723608441, p. 60.

NICOLESCU, Basarab– O Manifesto da Transdisciplinaridade [em linha]. São Paulo: Triom. [Cons. 10 dez. 2012]. Disponível em WWW:<URL:http://ruipaz.pro.br/textos/manifesto.pdf>.

NUNES, Olga Mafalda da Cruz (2012) - Biblioteca Municipal João Brandão, análise das representações sociais dos utilizadores e do impato social – Estudo de Caso Universidade Fernando Pessoa: Porto, 2012. Dissertação de Mestrado [Consultado em

10-04-2013] Disponível na Internet em: <URL: http://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/3149/1/DM_19232.pdf>

OTLET, Paul (1934) – Traité de Documentation : le livre sur le livre : théorie et pratique. Bruxelles: Éditeurs-Imprimeurs D. Van Keerberghen & Fils

RABELLO, Rodrigo (2008) – História dos conceitos e Ciência da Informação: apontamentos teórico- metodológicos para uma perspetiva epistemológica. Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação [em linha]. Vol. 13, nº 26, pp 17-46. [Cons. 03-01-2013]. Disponível em WWW: <URL:http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2008v13n26p17/6932>. ISSN 1518-2924

RIBEIRO, Fernanda (2005) – Os arquivos na era pós-custodial: reflexões sobre a mudança que urge operar.

RIBEIRO, Fernanda (2004) – Gestão da Informação / Preservação da Memória na era pós-custodial: um equilíbrio precário?.

RODES, Jean Michel [et al.] (2003) – Memory of the information society. In UNESCO - Publications for the World Summit on the Information Society.p.12 [em linha]. [Cons. 03-01-2013]. Disponível em WWW: URL:http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001355/135529e.pdf.

SARACEVIC, Tefko – Information Science. Journal Of The American Society For Information Science. [Em linha] 50(12). (Outubro 1999). 1051–1063. CCC 0002-8231/99/121051-13 [Consultado em 21- 12-2012] Disponível na internet em: <URL:http://comminfo.rutgers.edu/~tefko/JASIS1999.pdf>

SANTOS, Boaventura de Sousa (2003) – Um Discurso sobre as Ciências. Porto: Afrontamento, ISBN 972-36-0174-5.

SFEZ, Lucien (1991) – A Comunicação. Lisboa : Instituto Piaget. ISBN 972-8245-11-4,.p.8.

SHERA, Jesse H.; CLEVELAND, Donald B.(1977) - History and foundations of Information Science. Annual Review of Information Science and Technology, 12, p. 249.275.

SERRA, J. Paulo (1998) – A informação como utopia: estudos em Comunicação. Covilhã : Universidade da Beira Interior. ISBN 972-9209-68-5.

SERRA, J. Paulo (2007) – Manual de Teoria da Comunicação [em linha]. Covilhã: Universidade da Beira Interior. ISBN 978-972-8790-87-5. [Cons. 09-01-2013]. Disponível em WWW:<URL:http://www.livroslabcom.ubi.pt/pdfs/20110824serra_paulo_manual_teoria_comunicacao. pdf>.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda (2002) – Das ciências documentais à Ciência da Informação : Ensaio epistemológico para um novo modelo curricular. Porto: Edições Afrontamento. ISBN 972-36-0622-4.

SILVA, Armando Malheiro da - Ciência da Informação e Sistemas de Informação: (re)exame de uma relação disciplinar - Prisma.com : Revista de Ciências da Informação e da Comunicação do CETAC [Em linha] n.º 5, pp. 2-47 (2007) ISSN: 1646 - 3153 [Consultado em 03-01-2013] Disponível na Internet em:<URL: http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/viewFile/657/pdf>

SILVA, Armando Malheiro da [et al.] (1999) – Arquivística: Teoria e prática de uma Ciência da Informação: Vol. 1. Porto: Afrontamento. ISBN 972-36-0483-3.

SILVA, Armando Malheiro da (2006) – A Informação: da compreensão do fenómeno e construção do objeto científico. Porto: Afrontamento; CETAC. ISBN 10 972-36-0859-6.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda (2010) – Recursos da Informação. Serviços e Utilizadores. Lisboa : Universidade Aberta. ISBN 978-972-674-672-0.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho; FREIRE, Gustavo Henrique de Araújo (2012) - Um olhar sobre a origem da Ciência da Informação: indícios embrionários para sua caracterização identitária. Encontros Bibli : Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação [em linha]. Vol. 17, nº 33, p. 1-29. [Cons. 30 mar. 2012]. Disponível em WWW:<URL:http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2012v17n33p1/21708>. ISSN 1518-2924.

SILVA, Zélia Maria Delgado da - A Web 2.0 nas Bibliotecas Escolares . Universidade Aberta: Lisboa, 2011. Dissertação de Mestrado [Consultado em 10-04-2013] Disponível na Internet em:URL:https://repositorioaberto.uab.pt/bitstream/10400.2/2102/1/Web%202.0%20em%20Biblioteca%20Escolares.pdf

SOUZA, Terezinha Batista de Souza; RIBEIRO, Fernanda (2009) - Os cursos de Ciência da Informação no Brasil e em Portugal: perspetivas diacrônicas. Informação & Informação [em linha]. Vol. 14, nº 1, p. 82-103. [Cons. 18-01-2013]. Disponível em WWW:<URL:http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/3149/2892>. ISSN 1981-8920.

PEREIRA, Carla Saiago (2008) – Contributos para a organização de uma Biblioteca Digital. Lisboa: ISCTE. Tese de mestrado. [Cons. 10 abr. 2013]. Disponível em WWW: <URL:https://repositorio.iscte.pt/bitstream/10071/666/1/TESE.pdf>.

ZANOLLA, Sílvia Rosa da Silva (2012) – O conceito de mediação em Vigotski e Adorno. Psicologia & Sociedade [em linha]. Vol. 24, nº.1, p. 5-14. [Cons. 01 mar. 2013]. Disponível em WWW:<URL:http://www.scielo.br/pdf/psoc/v24n1/02.pdf>. ISSN 0102-7182.

Estudo da mediação e do uso da informação nos Arquivos Distritais. Tese de doutoramento em Letras, na área de Ciência da Informação Arquivística e Biblioteconómica, na especialidade de Gestão de Serviços de Informação. Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra, p.9-80. 2014. Disponível: https://estudogeral.uc.pt/handle/10316/25994